

3 1761 11849564 7



CA1
TA 87
-A58

Government
Publications 282



Canadian Transportation Agency

ANNUAL REPORT 1998

*Reaching out
to Canadians*

Canada

Mission Statement:

Our mission is to administer transportation legislation and government policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.



May 1999

The Honourable David M. Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport
Transport Canada Building
Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Minister:


Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Annual Report of the Agency for the year 1998, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in the administration of this Act.

Yours sincerely,

A handwritten signature in cursive script that reads "Marian L. Robson".

Marian L. Robson





Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761118495647>

Canadian Transportation Agency

ANNUAL REPORT 1998

*Reaching out
to Canadians*



© Minister of Public Works and
Government Services Canada, 1999
Printed and bound in Canada

ISBN 0-662-64244-9
Catalogue No. TWI-1/1998

This Annual Report and other Agency publications are
available on the CTA Web site www.cta-otc.gc.ca

For more information about the Agency and its programs
you can also call: (819) 997-0344

Correspondence can be addressed to:

Canadian Transportation Agency
Jules Léger Building
15 Eddy Street
Hull, Quebec
K1A 0N9

This publication is available in alternative format.

CONTENTS

CHAIRMAN'S MESSAGE	v
Members of the Canadian Transportation Agency.....	vi
CHAPTER 1 – Introduction	1
Mandate	2
Agency Management	2
Agency Processes and Structure	4
Reaching Out	5
The 1998 Annual Report	7
CHAPTER 2 – Agency Activities in 1998	9
Accessibility for Persons with Disabilities	9
Air Transportation	23
Marine Transportation	34
Rail Transportation	37
CHAPTER 3 – Assessment of the Operation of the Act	51
General	51
Rail Transportation	55
Air Transportation	64
Conclusion	65
CHAPTER 4 – Looking Ahead	67
APPENDICES	
1 – Statutes and Regulations	71
2 – Spent Regulations	73
3 – The Agency's Organizational Structure	75
4 – Cases Before the Federal Court	78
5 – 1998 Publications	81
6 – Agency Advisory Committee and Working Group Participants	82
7 – Canada's Federal Railway Companies as of December 31, 1998	84
8 – Lines Transferred from Federal Railways, 1998	85
9 – Discontinued Lines, 1998	86

CHAIRMAN'S MESSAGE

THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY's second full year of operations continued to be a busy and interesting time. It was a year that saw the Agency hear challenging issues in its role as a quasi-judicial body. The Agency also continued to use consultation and facilitation with transportation providers and users to help ensure Canada has an efficient and accessible transportation system.

Subsection 42(1) of the *Canada Transportation Act* requires the Agency to report on its activities each year and this information can be found in Chapter 2. While comprehensive in its detail, it also highlights the major activities of the year such as the Canadian Wheat Board case, the Marine Pilotage Review, and the launches of voluntary codes of practice and travel guides in the realm of accessible transportation.

Subsection 42(2) of the Act requires the Agency to report on its assessment and operation of the Act. After reviewing a number of rail transportation issues raised in last year's annual report, the Agency commissioned a survey of the rail transportation community to provide objective and qualitative data to add to its analysis. This information combined with the Agency's experience has better enabled it to evaluate the Act's effectiveness. The analysis, which is provided in Chapter 3, should prove useful when the Minister of Transport calls for the statutory review of the Act.

The Agency values its role as an expedient, fair and transparent regulator and quasi-judicial tribunal. The Agency's focus on consultation and facilitation has been effective in assisting transportation users and providers to resolve matters efficiently without resorting to the courts. By following the government's transportation policy which calls for an accessible, competitive sector that is regulated only when necessary, the Agency recognizes that market forces should prevail and steps in only when fair and reasonable service does not result.

I believe the Agency has made real progress in implementing the government's policies as a regulatory body and is established as a forum for the fair hearing of transportation-related disputes. I am also confident the Agency has provided useful analysis of its every day experience with the Act which will be helpful to the government in its upcoming review of the *Canada Transportation Act*.

Marian L. Robson

Members of the Canadian Transportation Agency



Marian L. Robson*
Chairman
Ottawa, Ontario
Former port executive,
railway manager and
former Member National
Transportation Agency



Jean Patenaude*
Vice-Chairman
Montreal, Quebec
Former adviser to
Transport Canada and
railway general counsel



Keith Penner*
Member
Ottawa, Ontario
Former Member of
Parliament for Cochrane-
Superior and former
Member National
Transportation Agency



Richard Cashin*
P.C., O.C., LLD
Member
St. John's, Newfoundland
Lawyer, and Past
president and founder,
Newfoundland
Fishermen's Union



Mary-Jane Bennett***
Member
Winnipeg, Manitoba
Lawyer, and active
member of various
boards and committees



Gilles Dufault***
Member
Verdun, Quebec
Former Via Rail executive
and business strategy
consultant



Michael A. Sutton**
Member
Willowdale, Ontario
Former Chair, City of
Toronto Planning Board
and telecommunications
executive

* appointed July 1, 1996

** appointed December 22, 1997

*** appointed January 20, 1998



Introduction

In 1998, the Agency gained a better understanding of the needs of members of the transportation community in Canada.

In 1998, the Canadian Transportation Agency completed its second full year of operations. The Agency continued to fine-tune its role as a transportation regulator and to develop its education and consultation functions to complement its work as an administrative tribunal. It believes that by reaching out to Canadians and working with the people who provide and use transportation in this country, it can more effectively administer the principles and policies of the *Canada Transportation Act* (the Act).

The Canadian transportation industry has continued to evolve rapidly during the past year and has provided a challenging backdrop to Agency activities. Here are some of the developments that have affected the industry.

- Airlines in Canada continued to create alliances with foreign air carriers to improve their competitiveness and provide integrated services to customers.
- More airport authorities began charging airport improvement fees to travellers.
- Nav Canada introduced new charges for air navigation services and the Agency was given jurisdiction as the appeal body that reviews changes to these charges.
- The two national railways discontinued lines and consolidated their assets, while short-line railways continued to grow.
- A ministerial review, the Estey inquiry, assessed the Western grain handling system.
- The *Canada Marine Act* was adopted and the Agency started to review marine pilotage on behalf of the Minister of Transport.
- As the number of Canadian seniors continued to rise, demand for more accessible transportation services continued to increase.

In 1998, the Agency consulted Canadians to hear their views and understand their needs. It undertook a number of initiatives to inform carriers, shippers and travellers of their rights and obligations under the Act. These initiatives included publishing and

distributing guides and brochures to explain aspects of the Act. The Agency also met with different levels of government, consumer and industry organizations, shippers and carriers. To increase its regional and international presence, the Agency participated in familiarization trips, conferences, trade shows and consultations, and delivered more than 110 speeches and presentations.

Among its more notable activities in 1998, the Agency held a nine-week hearing in Saskatoon on a complaint by the Canadian Wheat Board against the Canadian National and Canadian Pacific railways. Following an Agency commitment in the 1997 Annual Report, the Agency surveyed the rail transportation community to assess the effectiveness of the operation of the Act and to gain feedback on its own performance. Agency Members and staff also participated in meetings across the country to consult on marine pilotage.

MANDATE

The Agency is an independent, quasi-judicial, administrative tribunal of seven Members who are responsible for making decisions on a wide range of matters affecting Canadian transportation. The Agency's mandate to make decisions extends to issuing licences to rail and air carriers and includes a dispute resolution authority over some transportation rate and service complaints. The Agency has the legislative authority to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities who use the federally regulated transportation

network. The Agency is also responsible for implementing transportation policy as established by Parliament in the Act.

The Agency is an economic regulator. The Agency uses its regulatory authority in conjunction with its dispute resolution powers. When appropriate, the Agency encourages parties to resolve disputes informally, and its employees are constantly looking for ways to do so. The Agency maintains its quasi-judicial independence, while still acting as an educator and facilitator in the Canadian transportation industry.

Because the Agency's investigative powers are complaint driven and reactive, the Agency has taken steps to reach more and more shippers, carriers and travellers so they fully understand its roles and responsibilities. Therefore, its communications and consultation activities are very important. The Agency has made concrete efforts to explain the workings of Canada's transportation legislation and to describe the Agency's processes to Canadians. The Agency also asks for and listens to opinions on regulatory changes that will affect the industry.

AGENCY MANAGEMENT

In 1998, the Agency continued to build on the steps it had taken in the previous two years to develop its staff and realign its organizational structure to reflect its mandate. In its internal management, it also dealt with issues affecting the Canadian public service as a whole. The Agency worked to follow its strategic plan which was designed to help it achieve its goals as a modern regulator.



As part of the strategic plan, the Agency regularly monitored the activities it undertook to achieve its objectives. It made progress on all fronts. For example, an important component of the strategic plan involves monitoring and measuring clients' awareness of Agency services. After launching the *Air Travel Guide* to provide travel tips to persons with disabilities, the Agency planned to evaluate the Guide's usefulness through a short telephone survey of the people who had requested the Guide. The independent survey of the rail transportation community is a second example of the Agency's efforts to measure the impact of issues within its responsibility.

Under the strategic plan, the Agency is also trying to establish itself as a facilitator in the Canadian transportation system. Its efforts to do so include assisting provincial governments with rail infrastructure matters; making presentations on railway crossings, transfers and discontinuances to the Federation of Canadian Municipalities; and developing guidelines for final offer arbitration proceedings.

In addition, the Agency is building on the expertise and dedication of its employees. It continues to receive positive feedback on the quality of its staff. To maintain and improve the quality of its expertise, the Agency developed competency profiles for various staff functions within the organization. These profiles will also help the Agency participate in government-wide programs, such as the Universal Classification System (UCS), which seeks to simplify and make consistent the way

work is described and valued within the federal public service.

To respond to the need for employment equity in the public service, the Agency has a plan that establishes targets for the employment of women, Aboriginal people, persons with disabilities and members of visible minorities. The Agency has exceeded these targets in some categories. However, it still faces challenges in ensuring its workforce reflects Canada's diversity and it remains dedicated to meeting all of its commitments to employment equity.

In 1998, the Agency also took steps to ensure that its information systems would greet the year 2000 with minimal disruption to Canadians. It is meeting the standards set for government departments and agencies.

AGENCY PROCESSES AND STRUCTURE

The Agency comprises the Chairman, who serves as chief executive officer, the Vice-Chairman, five other Members and 240 staff.

Members and staff invest significant effort in resolving complaints, formally or informally. Because many of its processes are complaint driven, the Agency has developed an effective way to deal with complaints quickly but fairly. It assigns each application or complaint to a panel of at least two Members for determination. Once pleadings have been made and closed, the Members assess the matter and draw on the expertise of Agency staff to analyze the issues. After considering the matter from

economic, legal and operational perspectives, the Members issue a decision. The Act requires that this decision-making process occurs within 120 days, unless the parties agree to an extension. These decisions—as well as rules, orders and regulations—are maintained by the Agency and are available to anyone on request. Most of them are available on the Agency's Web site at www.cta-otc.gc.ca

The Agency's primary legislative responsibility is found in the *Canada Transportation Act*. The Agency also has shared responsibility with other government departments and agencies in relation to a number of other acts, including the *Canada Marine Act*, the *Pilotage Act*, the *Canadian Environmental Assessment Act*, the *Coasting Trade Act*, the *Railway Safety Act* and the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act*. It is also solely or partly responsible for a number of regulations related to these acts (see Appendices 1 and 2).

Agency staff report to three Directors General and to the General Counsel and Secretary, who in turn report directly to the Chairman (see Appendix 3 for an organization chart). Each branch supports and advises the Agency Members, who make the final decisions in all matters.

The Air and Accessible Transportation Branch licenses Canadian and foreign carriers, enforces licensing requirements, issues charter permits, helps negotiate and implement international air agreements, administers international air tariffs and improves the accessibility of all modes of federally regulated transportation to persons with disabilities.

The Rail and Marine Branch resolves rate and service complaints arising in the rail and marine industries, resolves disputes between railways and other parties over railway infrastructure matters, provides certificates of fitness for constructing and operating railways, determines rail rates, develops costing standards and regulations, and audits railway accounting and operating systems.

The Legal Services and Secretariat Branch provides legal advice and represents the Agency before the courts, administers Agency meetings and hearings, issues orders and decisions, and develops processes and regulations. See Appendix 4 for a list of cases before the Federal Court.

The Corporate Management Branch supports the overall function of the Agency by providing corporate services related to human resources, planning, finance, informatics, the library and records.

REACHING OUT

As a shared responsibility and a corporate function, communications is an important part of the Agency's activities. For the Agency to fulfil its mandate, carriers, shippers, travellers, municipalities, utility companies and other Canadians who have an interest in transportation must know about their rights, their obligations and the role of the Agency.

The Agency reaches out to Canadians in many ways. It uses news releases, publications, the media, the Internet, trade shows, events, mailings, toll-free phone numbers, conferences, town hall meetings, speeches and

REACHING OUT TO
SMALL TOWN CANADA

Beechy Saskatchewan (population 281), Vauxhall, Alberta (population 1,011), Swan River, Manitoba (population 2,907); these are just three of the many towns the Agency has visited to meet the local townspeople and explain the *Canada Transportation Act* and how it affects them. Whether the subject is the discontinuance of a railway line, the private crossing of a railway, services available to travellers with disabilities or any other, the Agency has been on the road to try and help Canadians solve their transportation-related problems. From Saint-Étienne-de-Lauzon, Quebec, to Hay River, Northwest Territories, the Agency and its staff have demonstrated their desire to meet and help the Canadians they serve.

seminars to provide information to those who need it. In 1998, Agency Members and staff devoted a great deal of effort to communicating with Canadians; for example, the Agency produced a total of nine publications (see Appendix 5 for a list).

The Agency's publishing policy helps to ensure the Agency produces quality publications that meet the information needs of carriers, shippers, travellers and others. It also helps to ensure that the publications are available simultaneously on paper, on the Internet and in other formats, such as braille or audio cassette.

All branches work together closely to identify opportunities for communications, to

maximize these opportunities and to account for communications in their operational efforts. The ultimate goal of the Agency's communications strategy is to ensure that carriers, shippers and travellers know about the Act and the regulatory framework it provides for the transportation industry in Canada.

In 1998, the Agency issued 647 formal decisions and 801 orders. In addition to sending each decision and order to the parties involved, the Agency's Secretariat sends them to interested law firms, companies and individuals who subscribe to a list maintained by the Agency. Air carriers have access to an emergency telephone service to obtain the necessary authorization outside normal business hours. In 1998, 323 calls were received, 85 of which required Agency Members' approval. Formal decisions and orders, like most Agency publications, are also posted on the Agency's Web site: www.cta-otc.gc.ca

The Agency issued 11 news releases in 1998 and responded to many media inquiries about matters involving the Agency. These opportunities allowed the Agency to provide facts and details about its processes that would help Canadians become better informed about the Agency.

Throughout 1998, the Agency continued its efforts to inform persons with disabilities and the transportation industry about accessibility issues. To that end, it distributed 11,000 copies of its *Moving Ahead* newsletter, including copies to 5,000 travel agencies. In addition, the Agency advertised in 41 specialized magazines and newsletters reaching thousands

SHARING MORE
INFORMATION ELECTRONICALLY

The Agency's Internet site www.cta-otc.gc.ca is the on-line gateway to the Agency's rulings, publications and other information. The Internet site contains decisions and orders issued by the Agency; publications dealing with air, accessibility, marine and rail transportation; acts and regulations for which the Agency has responsibility; the Agency's reports to Parliament; press releases and media advisories; contact information for Agency staff and programs; and links to other transportation related sites.

The Agency has taken steps to improve its electronic communication with the public by redesigning sections of its Web site. One interesting feature is the rail rate scale. Visitors to the Web site are able to select a town and have its grain rate displayed, along with the rates of all elevators within a 20-mile radius. This way the site gives users the most up-to-date information at their fingertips.

more Canadians. Through public launches of its Rail Code of Practice in Toronto and its *Air Travel Guide* in Vancouver, the Agency expanded its outreach to the community of persons with disabilities. The Agency provides toll-free voice and TTY phone numbers so that consumers and persons with disabilities can contact the Agency to get information or

provide feedback. In 1998, the Agency responded to 3,307 calls.

The Agency has redesigned its Internet site; the site is now more user friendly, clearer and better organized to give users quicker access to documents. The Agency has also made the site more accessible to people who are visually impaired and will continue these efforts. Users of the site have reported to the Agency that they are highly satisfied with its Internet site.

THE 1998 ANNUAL REPORT

The Agency's annual report provides a record of the work of the organization and responds to the requirements of the Act.

Chapter 2 describes the Agency's activities in 1998.

Chapter 3 describes the operation of the Act and difficulties encountered in its administration. Because the 1997 Annual Report referred to perceived difficulties with some rail provisions of the Act, the Agency committed to obtaining objective and qualitative data on the issues to enhance its reporting this year. So the Rail and Marine Branch undertook a survey in 1998 to measure the effectiveness of the Act's rail provisions and operations. Chapter 3 includes relevant findings from that survey.

Chapter 4 concludes the Annual Report by describing what the Agency will be facing in 1999.



Agency Activities in 1998

As the second full year of operation for the Canadian Transportation Agency, 1998 provided new opportunities along with the usual work of the Agency.

The year was significant in that the Agency expanded on its role as a facilitator, working with all areas of the transportation industry to provide them with improved service and finding efficient ways to resolve complaints and disputes.

The Agency's activities fall into four broad categories. The first category is accessibility to transportation services for people with disabilities. The second is air transportation, domestic and international, involving passengers and cargo. The third is marine transportation, primarily concerning the domestic and international transportation of freight. The fourth is rail transportation, also mainly concerning domestic and international freight transportation. This chapter is devoted to reporting the work done by the Agency in 1998 in these four categories.

ACCESSIBILITY FOR PERSONS WITH DISABILITIES

One of the Agency's most dynamic areas of activity is ensuring that people with disabilities have accessible transportation without undue obstacles. The *Canada Transportation Act*, although it gives the Agency the power to remove undue obstacles, does not define them. It is left to the Agency to define them on a case-by-case basis to resolve individual issues and, through regulations and codes of practice, to resolve systemic barriers. In 1998, the Agency issued significant decisions in this area and took important steps to implement codes of practice. It also continued consulting with interested parties, holding working committee meetings and building consensus to develop new standards. The Agency set the bar for accessibility standards and the passenger carriers are rising to the challenge, making efforts to constantly improve their services for travellers with disabilities.

The Agency as Facilitator

Developing regulations and codes of practice for accessibility, and monitoring to see that all federally regulated modes of transportation adhere to them, are important aspects of the Agency's mandate.

Regulations

The Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (Personnel Training Regulations), which came into effect in January 1995, require air, rail and marine carriers and terminal operators to ensure that employees and contractors who provide transportation-related services have the knowledge, skills and awareness they need to help passengers with disabilities effectively and sensitively.

In 1998, the Agency prepared a draft amendment to clarify the intended application of these regulations. By precisely identifying the carriers and terminal operators that must meet this training requirement, this amendment will make the Agency's compliance monitoring more effective.

The Agency has consulted its Accessibility Advisory Committee on this proposed amendment. The committee members provide input on the development of the Agency's regulations, codes of practice and industry guidelines through discussions or written comments. Committee members include representatives from the transportation industry and from the

FACILITATION

Sometimes the Agency is able to assist travellers with disabilities before problems arise. In one such case, a traveller could not confirm with her travel agent that she was assigned a bulkhead seat which would provide the extra space needed to accommodate her disability. After calling the Agency, one of our staff was able to contact the airline's internal offices and confirm her seating arrangements. Such an effort avoids not only hassles while travelling but the need to follow up with a formal complaint.

community of persons with disabilities, along with other interested persons. They also form the base of several of the Agency's working groups on accessibility issues. (See Appendix 6 for a list of committee and working group members.)

Voluntary Codes of Practice

The Government of Canada encourages federal departments and agencies to explore voluntary approaches thoroughly before proposing regulations. In keeping with that policy, the Agency has developed codes of practice, in consultation with associations of and for persons with disabilities, seniors, manufacturers, carriers and service providers. This inclusive approach helps all parties cope with new technologies and new ways of delivering service. These codes are voluntary, performance-based



Generally, both codes of practice spell out accessibility standards for identification, signage, lighting, stairs, handrails and grab bars, floors, emergency exits, space for service animals, tactile seat markers, announcements, washrooms, alarms, on-board wheelchairs, wheelchair tie downs, doorways, armrests, sleeping car rooms and equipment maintenance. The Ferry Code will further outline provisions for counters, telephones, elevators, vehicle decks, passenger lounges, cafeterias, cabins and other shipboard facilities.

standards that set out the minimum measures that carriers and terminal operators should take to make accessible services and equipment available to persons with disabilities.

Codes of practice are advantageous because the Agency can implement them more quickly than regulations and because industry has indicated a preference for this voluntary approach. Industry has also publicly committed to implementing the Agency's codes.

At a special ceremony at Toronto's Union Station in February 1998 the Agency released its second code, the Code of Practice Respecting Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities. Participants in the ceremony included Transport Minister David Collenette, Agency Chairman Marian Robson, executives from the passenger rail industry, and leaders of organizations of

and for persons with disabilities. This event publicly demonstrated the strength of the voluntary partnership among the Agency, consumers with disabilities and industry. It also reinforced the industry's commitment to abiding by this agreement.

The Rail Code establishes accessibility criteria for passenger rail cars. It also explains the terms and conditions of carriage that designated railway companies are expected to follow when operating passenger rail services in Canada.

The Rail Code sets out the services a carrier should provide to persons with disabilities. In addition, the Code establishes administrative standards for handling requests for service, assigning seats and rooms, publishing system timetables and accepting a passenger's judgment on self-reliance. The Code also outlines the steps a carrier should take if it damages or loses a mobility aid.

The Agency is also finalizing a code of practice for marine equipment for extra-provincial ferry services. In July 1998, the Agency distributed the draft Ferry Code of Practice to more than 3,000 individuals for comment. The community of persons with disabilities, industry and other interested parties submitted responses, and the Agency revised the draft document accordingly. Once this code is launched, and when Transport Canada's Bus Code of Practice is taken into account, there will be four codes of practice covering each of the major modes of public transportation in Canada.

Transport Canada's Bus Code of Practice

In July 1998, the Minister of Transport launched the Bus Code of Practice for intercity buses in Canada. The Code establishes the means by which scheduled intercity bus services will be provided in a safe and dignified manner to travellers with disabilities and outlines a complaint resolution process. The working group of industry and consumers developing the Code called on the Agency to use its expertise to assist in its drafting. The Agency welcomed the opportunity to support this project to foster enhanced access to motorcoach service for everyone in Canada.

Monitoring

The Accessible Transportation Program regularly monitors, measures and evaluates the industry's compliance with Agency regulations and codes of practice related to persons with disabilities. It does this by conducting surveys, inspecting sites and investigating complaints.

Published in January 1997, the Code of Practice: Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities was the Agency's first code. It established on-board accessibility criteria for persons with disabilities on aircraft with at least 30-passenger seats. Carriers were expected to meet most of the criteria by January 1, 1999, and to meet the rest by January 1, 2002.

In 1997, the Agency began establishing a benchmark against which it could evaluate improvements in aircraft accessibility. The following year, using benchmark data provided


by Canada's 16 largest carriers, the Agency tested and implemented an electronic tracking system. Analysis of the benchmark data shows that air carriers are well on their way to meeting the code's provisions. The Agency will use follow-up surveys in January 1999 and January 2002 to assess industry compliance with the Air Code.

The Agency is also monitoring carriers' compliance with the Personnel Training Regulations. When they identify non-compliance, Agency staff assist the carrier or terminal operator to meet the requirements of the Regulations. During the reporting period, staff completed such work with 39 carriers and terminal operators.

Working to Expand Mobility

Part of the Agency's regulatory mandate is to remove undue obstacles to the mobility of travellers with disabilities within transportation terminals. The Agency is participating in an initiative to help the Canadian Standards Association (CSA) modernize its standards for barrier-free access, standards that have helped the Agency work with industry over the years to enhance access to transportation terminals. The Agency works on the CSA committee that is revising the CSA's Barrier Free Design standard (B651). This document, which sets a national standard for accessible buildings, is implemented through voluntary adoption in building codes.

The Agency also participates in a CSA subcommittee that is developing a standard to make automated banking machines accessible.



Listening to Canadians with disabilities taught the Agency that there was a need for a how-to travel manual for persons with disabilities. Many had said they hadn't travelled long distances because of the obstacles they face and because they were unsure of the services available to them. Practical advice was badly needed and Agency staff took this as a call to action.

The Canadian Bankers Association is sponsoring the development of this standard, which should be complete by April 1999. This involvement will help the Agency prepare for new accessibility challenges that will arise as more transportation service providers begin using "ticketless" travel and other electronic systems, such as information kiosks.

In addition, the CSA has asked the Agency to participate in the Strategic Advisory Group on Aging, along with academics and representatives from consumer organizations and service providers. The first CSA group of this type, the Advisory Group was convened to counsel the organization's board of directors on strategic and policy issues related to standards in an aging society.


International Activities

The Agency works to promote uniform service standards for Canadians with disabilities travelling abroad. With the trend toward globalization of transportation services, which

includes alliances, mergers and code-sharing, this work took on enhanced importance in 1998.

Transed 98, Perth, Australia

The Agency was a major contributor to the success of the 8th International Conference on Transport and Mobility for Elderly and Disabled People (Transed 98). An Agency Member provided a keynote address on policy and technology. In addition, two papers described the Agency's work to promote the commercial potential of the market of persons with disabilities and to promote training of transportation personnel. The Agency's active participation in this event showcased Canada's work as a world leader in fostering access to transportation systems for persons with disabilities.



Following the *Communication Barriers* report which flagged the need for a how-to travel manual for persons with disabilities, the Agency joined with its consumer and industry partners to provide practical information to travellers. Through this collaboration, the Agency was able to produce *Taking Charge of the Air Travel Experience – A Guide for Persons with Disabilities*. It helps smooth the way when booking a flight, getting to the airport, moving from check-in to boarding, or when arriving at the airport of destination. This knowledge can lend confidence to travellers with disabilities; the confidence we should all have.

Air Transportation Activities

Internationally, the Agency continued to represent Canada's position on accessibility-related transportation issues. This year, work continued to develop comprehensive guidance material for implementing International Civil Aviation Organization (ICAO) standards and recommended practices for air transportation for passengers with disabilities.

At a European Civil Aviation Conference meeting, the Agency provided Canada's perspective on security screening procedures at airports for persons with disabilities, as well as guidance material for airport operators, travel agents and passengers with disabilities. The Agency also assisted the European Conference of Ministers of Transport to identify best practices in the transportation industry.

US Access Board Marine Rulemaking

The US Access Board, an independent federal agency of the US government, has asked the Agency to be an official observer on a committee that is addressing accessibility guidelines for passenger vessels covered by the *Americans with Disabilities Act*. The Passenger Vessel Access Advisory Committee comprises representatives from the marine industry, state and municipal governments, and the community of persons with disabilities. The Agency's involvement will help assure that there is harmony between the US Access Board Marine Rulemaking and the Canadian Ferry Code of Practice. As a result, passengers with disabilities should have a

seamless voyage when using passenger ferry services between the two countries.

Follow-up to the Communication Barriers Report

After the Agency released the *Communication Barriers Report: A Look at Barriers to Communication Facing Persons With Disabilities Who Travel by Air* in November 1997, it established consumer-industry working groups to help implement the report's 25 recommendations. Generally, these recommendations address issues such as consumer awareness, alternative format policies and provision of personal help. The report also contains specific recommendations to terminal operators and carriers designed to improve access to transportation-related information for travellers with disabilities. While much has been accomplished in implementing these recommendations, challenges remain, so the Agency will continue to monitor the industry's progress. Some of the activity to come out of the working groups in 1998 included the following:

a) Working Group on the *Air Travel Guide*

The Agency developed the *Air Travel Guide* in consultation with the airline industry, the travel industry and the community of persons with disabilities. The Guide offers information on accessibility features and services available to travellers with disabilities and to seniors. It is particularly helpful for people with little or no air travel experience, as it provides advice

An airport terminal operator contacted the Agency to get advice on how to get board approval for TTYs at the terminal. In this case it was especially important since there was a nearby school for the deaf and the students frequently used the terminal when flying to and from their homes. The Agency was able to give the manager a copy of the Communication Barriers report which recommended that TTYs be available at all Canadian airports. The manager was able to use this official recommendation as the justification for obtaining public TTY phones at his facility.

on trip planning, assistance available and procedures to follow when arriving at a destination, among other topics.

In October 1998, at a public ceremony at the Vancouver International Airport (YVR), the Agency launched *Taking Charge of the Air Travel Experience: A Guide for Persons with Disabilities*. Agency Chairman Marian Robson shared the podium with Larry Berg, President and CEO of YVR, who simultaneously launched a new CD-ROM to help airport operators eliminate barriers to persons with disabilities. Representatives from Air Canada and Canadian Airlines highlighted their commitment to serving travellers with disabilities. The Canadian Council of the Blind, whose initial request to the Agency inaugurated this work, delivered a strong call for enhanced access to information for travellers with disabilities, particularly persons who are blind or have limited vision. A public tour of accessibility features in Vancouver's international terminal followed the ceremony.

Response to the Guide has been extremely positive; more than 7,000 Canadians have already requested copies. The Agency plans to conduct a survey in 1999 to determine how well the Guide responds to the needs of travellers with disabilities and seniors.

b) Working Group on an Alternative Format Policy

A second working group reviewed an initial draft of the Generic Alternative Format Policy for air transportation services providers.

An "alternative format," in this context, is any format other than a standard print, video or film format that makes transportation-related information accessible to travellers who cannot read standard print or hear audio announcements. Common formats include braille, large-print and electronic documents; audio cassettes; visual displays of audio announcements; Web sites; and electronic kiosks and points of service that use audio-echo technology.

The Agency's proposed policy outlines how persons with disabilities can receive the same transportation-related information available to other travellers. Air carriers and airports will be asked to adopt the Generic Alternative Format Policy or to use it to develop their own policy.

The Agency has incorporated suggestions from consumers and industry and will circulate a revised document to members of the working group for approval before publishing it.

Removing Undue Obstacles

When travellers with disabilities believe they have encountered an undue obstacle, they may contact the Agency for help. The Agency will investigate the complaint to determine whether an obstacle exists, then decide whether the obstacle is undue. In such deliberations, the Agency may consider carrier policy and practices, staff training, staff awareness of the needs of persons with disabilities and the difficulty involved in removing the obstacle.

When the Agency finds that an obstacle exists without a valid reason, the Agency may ask the carrier or terminal operator to remove the obstacle and to reimburse the complainant for any expenses incurred as a result of the obstacle. Through these actions, the Agency works to eliminate unnecessary or unjustified travel barriers.

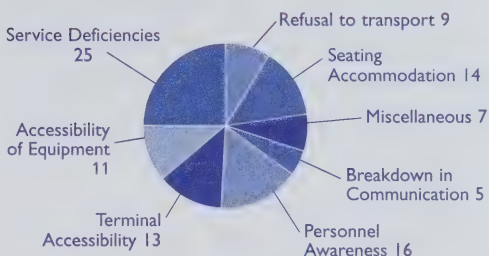
Complaint by Ms. Lemieux-Brassard

In 1998, the Agency rendered a decision on its first oral hearing into an accessibility complaint. In 1996, Ms. Lucie Lemieux-Brassard encountered obstacles on 14 of 17 flights she took over an 18-day period. The Agency rendered a decision, but decided to hold an oral hearing to explore further corrective measures to be taken.

During the oral hearing, Canadian Airlines, Air Nova and Air Canada identified corrective measures that they could introduce, along with enhancements that they could

Figure 1: Accessibility Complaints

Issues of complaints resolved in 1998 (%)



make to the services they provide to travellers with disabilities. The decision required Air Canada, Air Nova and Canadian Airlines to take additional corrective measures which included expanding on the type of seat designated as accessible seating, improving wheel-chair handling procedures, and improving communication about the ways a carrier repairs or replaces damaged or lost mobility aids.

In 1998, the Agency had 66 files on its roster. It received 39 new complaints or applications in 1998; carried over 13 from 1997 that were awaiting decisions; and carried over 14 from 1997 due to follow-up actions required by earlier Agency decisions. In 1998, the Agency closed 49 files, issuing 32 decisions on complaints and 17 decisions regarding follow-up action.

The carriers had filed their proposals with the Agency by the end of June 1998. The Agency is currently reviewing these proposals, after requesting some clarification from the carriers.

Interprovincial Municipal Urban Transit Systems

The Agency has received applications regarding interprovincial municipal bus transportation providers. It issued a ruling this year that reaffirmed its jurisdiction over the bus services provided by the Ottawa–Carleton Regional Transit Commission (OC Transpo) and the Société de transport de l’Outaouais (STO), for the purposes of the accessible transportation provisions of the Act. As both OC Transpo and the STO are interprovincial bus services, they fall within Parliament’s legislative authority. The Agency is currently investigating three complaints about accessible services provided by the STO.

Air Travel by Persons Who are Obese

The Agency received a complaint against an air carrier regarding charges the carrier assessed to accommodate the additional seating needs of a passenger who is obese. Any ruling in this matter may have significant implications for all carriers. Therefore, the Agency undertook further consultations before making a decision on the complaint. All parties agreed.

The Agency appointed an inquiry officer to consult with the parties to the complaint

and with other interested parties. The officer began consultations in 1998 and will report back to the Agency with the results, as well as with an analysis of

- whether obesity should be considered a disability for the purposes of applying the accessibility provisions of the *Canada Transportation Act* and, if so, under what circumstances;
- current air carrier policies and practices in accommodating the seating needs of persons who are obese; and
- what are the additional charges imposed by air carriers to obese persons who require additional seating.

Complaint Summary

Agency decisions regarding accessibility complaints are available on the Agency’s Web site at www.cta-otc.gc.ca. The Agency has received favourable comments on this service and has improved the site to make access easier. Here is a summary of some of the Agency’s decisions on accessibility issues.

Access to Rail Station Platforms

An applicant, who is mobility impaired and lacks depth perception of spaces and inclines, filed a complaint that the stairlifts, escalators, freight elevators and ramps at Montreal Central Station do not provide adequate access to VIA Rail’s boarding platforms. The applicant believed that a passenger elevator with direct access to the

train platforms would be the only way to provide obstacle-free access to train services.

The Agency determined that the means of accessibility available, although inconvenient for certain persons, did not constitute an undue obstacle. However, it also determined that VIA's failure to provide information on accessibility options did constitute an undue obstacle to the complainant's mobility. It asked the carrier to take corrective measures to prevent similar situations from occurring. VIA advised the Agency that the employees who served the passenger had since received sensitivity and awareness training. It also issued a bulletin to all personnel emphasizing that they must provide certain services to travellers with disabilities.

Telephone Teletypes for the Deaf (TTYs)

A person who is deaf and who requires a TTY filed a complaint with the Agency about the lack of a TTY at every bank of pay phones in the Calgary airport terminal and about the lack of appropriate signage. In its decision, the Agency found that the number of TTYs and the signage did not constitute an undue obstacle to the complainant's mobility. However, it did note that there were no TTYs beyond the security checkpoints. It referred the airport operator to the Agency's report, *Communication Barriers: A Look at Barriers to Communication Facing Persons with Disabilities Who Travel by Air*.

The airport operator reviewed the matter with its Barrier-Free Advisory Council. It has since installed a TTY beyond each security checkpoint and upgraded all appropriate signage.

Carriage of Scooters on Motorcoach Tours

The Agency received a complaint about DeNure Tours' refusal to carry a passenger's electric scooter on a motorcoach tour between Ontario and New England. During the pleadings, DeNure advised the Agency that it had developed terms and conditions of carriage of scooters that it would propose to the industry. It had also acquired new vehicles with a larger baggage compartment that would allow it to carry electric scooters more effectively. While the Agency found that the refusal to carry the scooter constituted an undue obstacle to the traveller, in light of the measures the carrier had undertaken, no further action was contemplated. DeNure provided a progress report on the measures it had undertaken internally and externally, and the Agency commended DeNure for improving the accessibility of motorcoach services.

Acceptance of Service Animals

A business traveller filed a complaint that Central Mountain Air had refused to accept a service animal on a small aircraft. Since taking a later flight on a larger aircraft was not an acceptable alternative for this traveller, he had to leave the animal behind. The Agency found that the carrier's refusal to accept the service animal was an undue obstacle. The Agency noted that the carrier had a policy of accepting service animals. In this case, the customer service agent had not checked the computer system and was unaware of the company's

policy regarding service animals. The carrier has taken corrective measures to prevent a similar situation from occurring.

Working with Carriers

In earlier decisions where the Agency found undue obstacles to the mobility of persons with disabilities, it asked carriers to take corrective measures and report on the progress of these efforts. In addition to the corrective measures mentioned earlier, the following are other examples of measures that carriers have implemented to improve services.

- Through its computer reservation system (CRS), an air carrier reminded travel agencies that information was available in the CRS about assistance to be provided to passengers using a wheelchair. It also reminded agencies to communicate properly and accurately with all passengers, including passengers with disabilities.
- An air carrier sent its Canadian-based quality control manager to Orlando, Florida to ensure that contracted ground crew there were well briefed on the carrier's procedures for meeting the needs of persons with disabilities.
- An air carrier amended its baggage handling procedures with regard to repairs of mobility aids and issued instructions to its airport personnel about the revised procedures.
- A foreign air carrier developed procedures and submitted proposed revisions to its

A person who is deaf had a concern about travelling across Canada by air for the first time with her new hearing ear dog. After calling the Agency on its TTY phone, she learned there are regulations requiring that service animals like her hearing ear dog be accepted on passenger aircraft. She was then invited to go to the Agency's Web site (www.cta-otc.gc.ca) to obtain more information.

international tariff on terms and conditions of carriage of persons with disabilities.

- A carrier developed a ticket wallet insert listing all the services available to persons with disabilities. The insert also invited persons with disabilities to advise the air carrier, 48 hours before departure, of the services they required.

Working with Our Communities

Persons with Disabilities

Persons with disabilities from across Canada are encouraged by the Agency to become actively involved in implementing its accessible transportation program.

The Agency circulates draft proposals for regulations and codes of practice, in print, braille, audio cassette or electronic formats, to the more than 3,000 people who have subscribed to the accessible transportation database. This is an effective way to consult interested parties. The Agency receives helpful comments and suggestions at community meetings, discussion forums and awareness

REAL PROBLEMS, REAL SOLUTIONS

One day the Agency received a call from a traveller who uses an electric wheelchair with wet cell batteries. When she bought her airline ticket she was told there would be no problem in transporting her wheelchair and batteries. Later, she was told the foreign airline she would be flying with could not transport her wheelchair batteries and was advised to cancel her reservation. Agency staff understood the traveller's needs as well as those of the airline and was able to sort out the problem. To help avoid a similar problem from happening in the future, *Moving Ahead*, the Agency's newsletter on transportation issues for persons with disabilities, published an article to inform travellers, travel agents and others of what they need to know when transporting wheelchairs with wet or dry cell batteries.

events, where it also provides tips for travellers with disabilities. Organizations of and for persons with disabilities support the Agency's efforts as members of the Accessibility Advisory Committee. (See Appendix 6 for a list of committee members.)

The Agency worked with industry and consumers in 1998 to hold travel-related meetings and focus groups, such as the Air Transportation Association of Canada meeting to discuss the travel needs of individuals accompanied by service animals.

Increasingly, the Agency is being called upon to provide travel seminars for inexperienced

travellers with disabilities, particularly newly disabled Canadians. For example, working with the West Park Hospital in Toronto, the Agency held a particularly successful seminar for travellers with breathing disabilities, in conjunction with the Ross Oxygen Dependent Travellers Club.

Travel Agent Outreach

Since approximately 80 percent of travel arrangements are made through travel agents, the Agency promotes accessible transportation to travel agents and tour operators. Its activities have been well received by organizations such as the Canadian Institute of Travel Counsellors (CITC) and the Association of Canadian Travel Agents (ACTA).

During 1998, the Agency participated as an exhibitor in travel industry shows sponsored by ACTA in Calgary, Edmonton, Halifax and Montreal. As a result of the positive response, the Agency has decided to participate in similar events across Canada in 1999.

In 1995-96, the Canadian airline industry helped develop a training program to sensitize travel counsellors to the needs of travellers with disabilities and seniors. Transport Canada funded the program, which is delivered under the auspices of CITC. The Agency helped deliver three of these seminars in 1998 and more are planned for 1999.

This past year, the Agency disseminated information about accessible transportation to counsellors and travel agencies across Canada. It sent an expanded edition of the Accessible

Transportation Program's newsletter, *Moving Ahead*, to more than 5,000 travel agencies as part of a total circulation of 11,000 copies. The Agency encourages industry and travellers to submit items for the newsletter.

Seniors

As Canada's population ages, the number of travellers with disabilities is increasing. Therefore, the Agency needs to inform older Canadians about services that will help them travel with greater confidence.

The Accessible Transportation Directorate is reviewing all its accessibility programs to make sure they are senior-friendly. All accessible transportation publications are printed in large print which many seniors find useful.

Agency public presentations and travel talks highlight seniors' needs and feature timely travel tips and suggestions. As well, the Agency is increasingly emphasizing the needs of seniors in its ongoing industry dialogue.

Promotional Activities

The Accessible Transportation Program's advertising campaign primarily targets publications by and for persons with disabilities and seniors. The messages relate to the specific transportation needs and concerns of these groups. In addition, the Agency regularly produces articles for these publications. Canada's two radio reading services for persons who are blind, La Magnétothèque and VoicePrint, also broadcast the Agency's advertisements.

ACCESSIBLE TRANSPORTATION INFORMATION STATISTICS, 1998

Each day, the Agency provides practical advice on accessible transportation to both the public and industry in response to telephone inquiries, written requests for information, and invitations to participate in conferences and trade shows.

<i>Air Travel Guide</i> distributed	7,000
Accessibility brochures distributed	30,048
Copies of the consumer publication <i>Fly Smart</i> distributed	9,482
Newsletters distributed	10,900
General inquiries and accessibility-related calls received on the 1-800 line	3,307
Public presentations given	17
Exhibits (accessibility, travel industry and consumer) displayed	8
Travel agent seminars delivered	3

AIR TRANSPORTATION

As the Canadian licensing authority for publicly available air services, the Agency

- issues licences for domestic and international services to Canadian carriers and for international services to foreign air carriers;
- checks that only Canadians operate domestic services or exercise traffic rights granted to Canada in bilateral air agreements;
- ensures that Canadian licence applicants meet prescribed financial requirements, to protect consumers;
- issues permits for international charters; and
- checks that carriers protect advance payments from charterers so that they can refund them to consumers in cases of non-performance.

As the Canadian aeronautical authority, the Agency participates in bilateral air negotiations to procure additional rights for Canadian air carriers while protecting the interests of Canadians and Canadian air carriers, and administers resulting bilateral agreements. These rights include such matters as the number of airlines and frequency of service, access to points in the other country, the ability to pick up and discharge traffic at points in third countries, and code-sharing. As the aeronautical authority, the Agency also ensures that our airlines are treated fairly by the other country in the application of its laws and regulations, especially as they pertain to the airline's ability to conduct its business affairs. As well, the

Agency determines the acceptability of tariffs filed by foreign carriers and capacity offered.

The Agency's Air Branch balances the two aspects of government transportation policy: wherever possible, allowing market forces to encourage a healthy, responsive air transportation system while using essential regulation to protect consumers, shippers and carriers. Most long-distance travel is done by air, and air travellers have benefited from the healthy, competitive market in this mode. Business has been free to compete in order to succeed—and, in some cases, to fail.

Air Carrier Licensing

The Agency issues licences to Canadian applicants for publicly available domestic air services, and to Canadian and foreign applicants for international, publicly available air services to and from Canada. Tables 1 and 2 list air carriers holding Agency licences, by nationality and type of licence, respectively. Table 3 illustrates the major activities of the air licensing program.

Agency staff provide advice and assistance to applicants in person and in written guides that explain the Agency's regulatory requirements. To obtain a licence from the Agency, applicants must have a Canadian aviation document that indicates their ability to maintain a safe operation, along with the prescribed liability insurance coverage for consumer protection. In certain cases, applicants must meet certain financial requirements and be Canadian. Where appropriate and upon application, the Agency may exempt an applicant from specific

TABLE 1
Air Carriers by Nationality

	CARRIERS HOLDING CTA* LICENCES AS OF DEC. 31, 1997	CARRIERS HOLDING CTA* LICENCES AS OF DEC. 31, 1998	CARRIERS WITH NTA* LICENCES YET TO BE REPLACED AS OF DEC. 31, 1998
Canadian	890	965	1
US	774	788	5
Other Foreign	91	108	6

TABLE 2
Licence Authorities Held by Nationality

Aircraft type	CANADIAN					US	OTHER FOREIGN	TOTAL
	Small	Medium	Large	All- Cargo	Total			
Service								
Domestic	871	26	13	27	937			
Non-scheduled								
International	404	22	12	22	460	764	78	
Scheduled								
International	13	26	73	3	115	66	51	
Total Dec. 31/98					1,512	830	129	2,471

(For comparison, total Dec. 31/97: 2,454)

TABLE 3
Air Licensing Activities

	COMPLETED IN 1997	COMPLETED IN 1998
1. Applications for:		
New Licences	217	211
Amendment of Licences	152	67
Suspensions	358	160
Cancellations	159	79
Reinstatements	93	67
Exemptions/Rulings	67	99
Other	25	5
2. Agency-initiated:		
Suspensions	322	196
Cancellations	333	116
Reinstatements	62	58
Total	1,788	1,058**

* CTA and NTA refer to the issuing bodies, the Canadian Transportation Agency and its predecessor the National Transportation Agency.

**The completion in 1997 of the transition in the licensing regime from the NTA to the CTA resulted in fewer licensing authorities in 1998 and consequently fewer licence suspensions and cancellations associated with them. This is the primary reason for the lower overall number of air licensing activities in 1998.

requirements. The following examples illustrate the Agency's ability to use the flexibility inherent in its licensing processes.

Kelowna Flightcraft International Air Cargo/Winnport

In 1998, the Minister of Transport granted Kelowna Flightcraft International Air Cargo Ltd. ("Kelowna") the right to operate an all-cargo scheduled service between Winnipeg and China, under a number of trade names, including the name "Winnport." The Agency facilitated the inaugural service by giving Kelowna conditional permission to offer air transportation for sale before the company was licensed. This exemption was necessary to allow Kelowna to market its proposed service at a time when contracts for transportation with freight forwarders were being negotiated. To protect consumers, Kelowna was required to arrange alternative air transportation at no additional cost to the customer should the airline fail to initiate its service. The Agency also issued its decision to permit Kelowna to provide service using another company's aircraft and flight crew, such service to begin only after the appropriate licences had been issued. This helped Kelowna secure the aircraft it needed and enabled the Chinese authorities to proceed with the airline's request for operating approval. Shortly thereafter, Kelowna received its scheduled international licence. It began operations in autumn 1998.

Air NorTerra Inc.

In April 1998, Canadian Airlines announced a strategic alliance that would transfer Canadian Airlines' Canadian North operations to Air NorTerra Inc. Under the arrangement, Canadian Airlines and its feeder airline, Canadian Regional Airlines, would provide aircraft and flight crews to Air NorTerra. All services would be operated under Canadian Airlines code. This was an unusual arrangement, since air carriers normally provide their own aircraft and crew for their core services. Nevertheless, based on the material submitted, the Agency was of the view that Air NorTerra was in control of the air service and thus should be the entity holding the licence. In August 1998, Air NorTerra received an Agency licence to operate a domestic air service using medium and large aircraft. The new company, carrying on business as Canadian North, began operations on September 1, 1998.

Charters

A charter air service is a non-scheduled service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must obtain an Agency program permit or an authorization to operate Canadian-originating charter flights to any foreign country.

TABLE 4
Annual Statistics, Charters Division 1997 vs 1998

Categories	1997	1998
PASSENGERS NON-RESALEABLE (includes entity passenger and transborder passenger non-resaleable charters)	123	154
CARGO NON-RESALEABLE (includes entity cargo/livestock and transborder goods charters)	183	213
PASSENGERS RESALEABLE includes		
• Common Purpose Charters (CPC)		
• Combination of Advance Booking Charters and Inclusive Tours Charters (ABC/ITC)		
• Inclusive Tours Charters (ITC)		
• Advance Booking Charters (ABC)		
• Transborder Passenger Charters (TPC)	983	1,288
Additional Statistics:		
Exemptions granted to the Charter Regulations	378	503
Amendments to approved Charter Programs	395	518

The permit and authorization processes provide that air carriers operating international charter flights comply with the Air Transportation Regulations. As part of this compliance, they may be required to use financial guarantees to protect advance payments from charterers.

The Agency operates a telephone service for emergency charter situations occurring outside normal business hours. In 1998, the Agency dealt with 323 such situations.

International All-Cargo Charter Air Services

On May 29, 1998, the Minister of Transport announced a new International All-Cargo Charter Air Services Policy. This policy gave shippers a greater range of service options by

allowing multiple charterers, and by letting freight forwarders charter aircraft from licensed carriers to resell the space to shippers. The Agency used the flexibility in its exemption powers to implement the new policy quickly.

Financial Evaluation

Canadian Ownership Requirement

Only Canadians may operate a domestic service or an international service for which Canada holds the traffic rights. This ensures that the benefits that accrue from these services remain primarily in Canadian hands. In 1998, the Agency completed 135 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate domestic or international air services met Canadian ownership requirements, as

defined in the Act. Of the 135 reviews, nine involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or had minority shareholders or business associates who were not Canadian and who could have possibly exercised control over the applicant. The Agency denied one application because the applicant was not, in the Agency's view, a Canadian as defined by the Act.

Financial Fitness

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using medium or large passenger aircraft must meet certain financial standards. In 1998, the Agency reviewed two such applications to determine whether the applicants had enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for a 90-day period. The objective of these financial requirements, stipulated in the Act and in the Air Transportation Regulations, is to ensure that applicants are financially fit when they start operations and have a reasonable chance of success. The requirements help minimize disruptions in service and protect consumers.

Agreements

The Agency is represented on the Canadian delegation for bilateral air negotiations. Staff provide advice and prepare text based on the Agency's experience in implementing and

administering bilateral air agreements, focusing especially on capacity, tariffs, charters, code-sharing and commercial agreements. In 1998, the Agency participated in negotiations with Chile, Hong Kong, Hungary, Israel (two rounds), Lebanon, Mexico, New Zealand, the Russian Federation and the United States. In addition, it initiated written consultations with Germany and the Netherlands to enable Canadian carriers to implement their code-sharing arrangements with third-country carriers.

The Agency also provides regulatory input to policy development. In that capacity, it assisted Transport Canada to develop a new policy for scheduled international all-cargo services; guidelines for designating Canadian air carriers under this new policy; and a policy for new international route opportunities for Air Canada and Canadian Airlines.

The Agency also processed applications relating to bilateral air agreements and commercial arrangements between air carriers. Of the 90 applications it handled during 1998, 43 involved code-sharing arrangements and 24 involved cases where a licensee contracted an aircraft and flight crew from another person. The remaining 23 applications concerned the administration of bilateral agreements or requests for extra-bilateral authorities. Compared to the 77 applications dealt with in 1997, there was increased activity in all types of applications except applications related to code-sharing.

Global Alliances and Code-Sharing

Air carriers are increasingly making strategic alliances with other air carriers to give consumers more benefits, such as a wider choice of routes and schedules, smoother passenger processing and shared frequent flyer programs.

Air Canada is part of Star Alliance, while Canadian Airlines has joined Oneworld. Air Canada's partners in Star Alliance are Lufthansa, United Airlines, Scandinavian Airlines System (SAS), Thai Airways International and Varig. (Air New Zealand, Ansett of Australia, All Nippon Airways, Mexicana and Singapore Airlines are prospective members.) Canadian's Oneworld partners are American Airlines, British Airways, Cathay Pacific and Qantas. (Japan Airlines, Finnair, Iberia and Lan Chile are prospective members.)

In 1998, the Agency approved the first "alliance" code-share, when Air Canada, Air New Zealand and United submitted three related applications for service between Canada and New Zealand. On an extra-bilateral basis, the Agency also approved an alliance code-share application by Canadian and Lan Chile for service between Chile and Canada. This allowed the two airlines to resume service to Chile, which had been suspended in early 1997.

Code-sharing allows an air carrier to sell transportation on another carrier's flights under its own airline designator codes and flight numbers. It is generally a major component of strategic alliances. Such commercial arrangements, whereby a licensee uses aircraft and flight crew provided by another person, require Agency approval. This allows the Agency to address matters of interest to consumers, such as liability insurance and public disclosure.

Increased Code-Sharing Opportunities for Canada's Scheduled Carriers

On June 2, 1998, the Minister of Transport announced that Air Canada and Canadian Airlines would each be permitted to code-share in five new markets of their choice. These markets would not otherwise qualify for service by a second designated Canadian carrier. This announcement recognized the growing importance of strategic alliances. Air Canada selected New Zealand, Thailand, Mexico, the Netherlands and Brazil, while Canadian chose Belgium, Jamaica, Sweden, South Korea and Switzerland. Agency staff participated in bilateral negotiations to procure the additional rights required. Once code-sharing rights were in place and the Minister had formally designated the appropriate airline, the Agency issued the licence and approval to code-share. It tried to accommodate the airlines' implementation dates while verifying that airlines met regulatory requirements.

The International Civil Aviation Organization (ICAO)

Agency Members and staff provide their expertise as members of Canadian delegations to international meetings and conferences dealing with the regulation of international air services. In 1998, Agency officials participated on the Canadian delegation to the 32nd Session of the ICAO Assembly, held in Montreal, and represented Canada at sessions of the Economic Commission and the Legal Commission.

At its sessions, the Economic Commission considered several regulatory matters, including the security and integrity of passports, mechanisms to help ensure fair competition, measures to ensure effective participation by developing countries, taxation of international air transport, and airline ownership and control criteria.

The Legal Commission addressed issues related to the ratification of amendments to the Convention on International Civil Aviation ("Chicago Convention"), as well as aviation security and safety issues.

The Agency is also responsible, in cooperation with other Canadian interested parties, for developing Canadian positions relating to ICAO facilitation activities. These activities focus on arrangements to prevent unnecessary delays in admitting aircraft, crews, passengers and cargo to countries, particularly delays related to immigration, quarantine and customs-clearance laws. Agency officials often play a leading role in international fora addressing ICAO facilitation issues.

Tariffs

Air transportation tariffs contain an air carrier's fares, rates, charges, and terms and conditions of carriage. Canadian domestic carriers are not obliged to file their domestic tariffs with the Agency, but they must provide them to passengers, shippers and the Agency when asked. Carriers operating international flights into and out of Canada must file their tariffs with the Agency. However, under bilateral agreements, carriers operating between Canada and the United States, and between Canada and Germany, file only their terms and conditions of carriage, not their fares, rates and charges.

Agency staff review international tariffs when they are filed or modified to verify that they are consistent with Canadian law, government policy and the applicable bilateral agreement(s). In 1998, Agency staff reviewed 5,354 tariff submissions. To help the industry respond to competition or other time-critical situations, the Agency allows carriers to apply for a "special permission." This allows carriers to implement a new or amended tariff immediately, rather than waiting out a time period, as normally required. If the Agency does not respond to such an application within three working days, the application is deemed to be approved. In 1998, the Agency processed 7,898 special permission applications. It also issued 23 decisions on complaints from carriers against other carriers regarding tariff matters.

Limits of Liability

Most air carrier members of the International Air Transport Association (IATA), including Air Canada and Canadian Airlines, have agreed to the Inter-carrier Agreement, which improves the liability regime that currently applies to international transportation under the Warsaw Convention. In it, the airlines assume an initial liability of 100,000 Special Drawing Rights (about C\$212,000). As well, there is no upper limit for claims for death and personal injury to passengers and cases may be judged in the passenger's country of residence.

The Agreement is viewed as an interim solution for improving the liability regime until states agree to a new international instrument to modernize the Warsaw Convention. In 1998, the Agency reviewed numerous revised tariffs to verify that they reflected the new liability regime.

Electronic Tariff Filing

The Agency receives more than 12,000 individual submissions a year from airlines proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs. In 1998, it received over 92 percent of all submissions electronically. This was the culmination of an initiative begun in 1991 when the Agency became one of the first aeronautical authorities in the world to accept tariff submissions from air carriers via computer. By increasing productivity, this initiative has allowed the Agency to deal efficiently with an ever-increasing volume of

tariff submissions, while giving airlines the flexibility they need.

Tariff Provisions for Persons with Disabilities

Since carriers must abide by the terms and conditions of their tariffs, it is important that all carriers serving Canada incorporate provisions for persons with disabilities in their tariffs. In particular, they are encouraged to recognize in their tariffs the right of persons with disabilities to determine whether they need to travel with an attendant, and to set out policies regarding the carriage of persons with disabilities. In 1998, the Agency continued to encourage international carriers serving Canada to incorporate both provisions in their tariffs. Of the 93 major international carriers that the Agency has approached, 70 now fully comply with this initiative, 10 partially comply and four have promised a positive response. Of the nine unresponsive carriers, none serve Canada directly and most are relatively small. In an effort to bring these 23 carriers into full compliance, the Agency will be sending them a letter asking for an explanation as to why they have not yet fully responded.

Enforcement

The Agency's Enforcement Program encourages voluntary compliance with the Act, the Air Transportation Regulations and the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations. The

Program comprises two main elements: a periodic inspection program and a targeted investigation program.

In 1998, the Agency completed 294 on-site inspections of Canadian-based air carriers and passenger terminal operators, and identified 167 infractions. It also completed 12 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada and identified seven infractions.

Staff in Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg, Edmonton and Vancouver administer this program. As well as conducting investigations and inspections, they provide information to help transportation providers satisfy legislative and regulatory requirements.

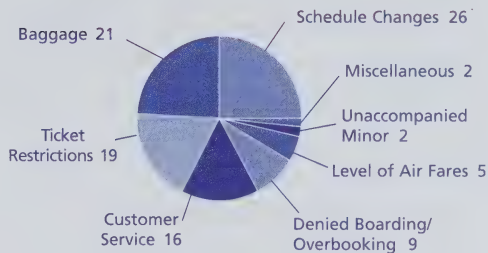
Consumer Complaints

In general, consumers file complaints about delayed flight departures; misplaced, lost or damaged baggage; restrictions on airline tickets; quality of service provided by airline employees; fares; denied boarding; and, recently, mandatory airport departure taxes. Consumers initially submit their concerns directly to the carrier. If they are unhappy with the response or with the level of restitution offered, they may file complaints with the Agency. The Agency verifies that carriers have abided by the terms and conditions in their tariffs, and consumers generally appreciate this “watchdog” role.

During the reporting period, the Agency carried over 17 complaints from 1997, received 143 new written complaints and resolved

Figure 2: Consumer Complaints

Number of complaints resolved by issue (%)



127 complaints. It carried over the remaining 33 complaints to 1999.

Occasionally, consumers are surprised to learn that a tariff limits an air carrier's liability for situations such as lost luggage and denied boarding. In most cases, the Agency finds that carriers have complied with their tariff provisions. However, the complaint process may enlighten consumers. For instance, they may learn that they should not include certain items in checked baggage; that they should insure baggage containing expensive items; and that they should arrive at the airport early to avoid being denied boarding.

In several cases, carriers reconsidered a passenger's difficulties and offered a “goodwill” gesture to recognize the passenger's loyalty to the carrier. In some other cases, the Agency had to take corrective measures. For example, following a consumer complaint against Air Nunavut Ltd., the Agency found that the carrier did not have a tariff setting out its terms and conditions. Agency officials helped the carrier develop an appropriate tariff to comply with the Air Transportation Regulations.

Each e-mail or phone call to the Agency's 1-800 numbers is a new opportunity to reach out to Canadians. Giving them the information they need makes travelling easier and travellers more confident.

Just a Call Away

The Agency's *Fly Smart* pamphlet gives consumers helpful travel hints. The Agency distributed more than 9,000 copies of this pamphlet in 1998. This pamphlet, and the highly publicized 1-800 line, make many Canadians aware of the Agency and its role for the first time.

In 1998, the Agency received 828 telephone calls on its 1-800 line relating to consumer concerns. Of these, 201 came from passengers seeking assistance in disputes with carriers. In some cases, the Agency informed the caller that action could be taken; in others, it told the caller that the carrier had met its legal obligations. The remaining calls included requests for travel-related information, questions about the status of a caller's file and requests for copies of *Fly Smart*.

To increase public awareness of its role in consumer complaints, the Agency participated in two travel and trade shows in 1998: the Travel and Leisure Show in Toronto in April and the International Tourism and Travel Show in Montreal at the end of October.

Regulatory Initiatives

Amendments to the Air Transportation Regulations, Parts III to VI

In 1997, the Agency proposed amendments to streamline and modernize Part III (International Charters) of the Air Transportation Regulations and to make relatively minor changes to other parts of those Regulations. The regulatory proposal was published in Part I of the *Canada Gazette* on October 11, 1997. In February and March 1998, the Agency met with interested parties—including charter carriers, scheduled carriers, consumer associations and tour operators—to allow them to elaborate on their submissions. The Agency invited officials from Transport Canada, Foreign Affairs and International Trade Canada, Industry Canada and other government departments to observe these meetings.

A mother who needed to use a special restraint system for her child with a disability was having problems having it accepted by an air carrier. The Agency helped her to find out that her restraint system was permitted and put her in touch with the appropriate person at the airline to handle her need. She called the Agency back to report that the company was going to issue a bulletin to its reservation agents and to travel agents clarifying the issue of accepting child restraint devices.

As well, housekeeping amendments were made on April 15, 1998, to regulations published in Part II of the *Canada Gazette* on July 24, 1996, to correct inconsistencies and typographical errors.

On April 1, 1998, the Minister of Transport announced a review of the International Charter Passenger Air Services Policy and asked that no changes be made to the Air Transportation Regulations until a new policy is announced. To assist with the policy review, the Agency shared with the Minister the results of its extensive consultations.

With respect to all-cargo charters, the Minister announced a new policy on May 29, 1998, that allowed freight forwarders and multiple shippers to charter aircraft. The Agency implemented this policy by exempting companies from existing provisions of the Air Transportation Regulations until they are amended. The Agency expects to draft revised all-cargo charter regulations at the same time as the passenger charter regulations.

Administrative Monetary Penalties

Currently, when a carrier does not comply with the Act and its regulations, the Agency has only three options: suspend the carrier's licence, prosecute the carrier or order the carrier to take corrective action. To provide an option more appropriate to some violations, the Agency is introducing administrative monetary penalties (AMPs). To do so, it has drafted Designated Provisions Regulations.

The Department of Justice has approved a discussion draft of these regulations.

AMPs will apply to designated provisions of the Act, the Air Transportation Regulations and the Personnel Training Regulations. After consultations in 1997, the Agency changed its initial proposed list of designated provisions. In addition, after the Minister of Transport announced a review of the International Charter Passenger Air Services Policy, the Agency removed Air Transportation Regulations provisions under review from its proposed list. When the Air Transportation Regulations are revised following the policy review, the Agency will amend the Designated Provisions Regulations accordingly.

In 1998, the Agency drafted an enforcement manual and consulted interested parties on it. The manual outlines the Agency's proposed AMP policy, which will allow the Agency to apply the regulations fairly and consistently. The policy includes a graduated scale that establishes penalties for first, second, third and subsequent violations. In all but the most serious cases, the first violation is subject to a warning, which the Agency can review, rather than a monetary penalty. Subsequent violations are subject to a monetary penalty. The Agency plans to implement AMPs in summer 1999.

MARINE TRANSPORTATION

The Agency continued to fulfil its marine transportation role, reviewing coasting trade applications for the use of foreign ships in Canada, examining objections to pilotage rates, and handling disputes over rates and services. Furthermore, in August 1998, the Minister of Transport asked the Agency to review major outstanding pilotage issues across Canada. In the past year, the Agency met with members of the marine industry on several occasions. Individuals or groups visited the Agency's head office, and the Agency met with people in the regions during the ministerial pilotage review. During a visit to Quebec City to discuss all aspects of the Agency's work in the different modes of transportation, the Agency was able to meet with various representatives of the marine sector, other provincial and federal government authorities, and shippers and industry representatives.

Pilotage Act

Under the *Pilotage Act*, pilotage authorities determine their tariffs, which must be published in Part I of the *Canada Gazette*. Any person who believes that the proposed tariffs are prejudicial to the public interest may file an objection with the Agency within 30 days. The Agency must investigate the complaint and issue a binding decision. The *Canada Marine Act* amended certain provisions related to pilotage tariffs; in particular, a pilotage authority can implement a published tariff while the

Agency is investigating a related complaint.

The Atlantic Pilotage Authority published a tariff proposal in the *Canada Gazette* on October 18, 1997. Point Tupper Marine Services and the Shipping Federation of Canada objected to tariff increases for the Strait of Canso in the Cape Breton District. On March 13, 1998, the Agency determined that the tariff proposal was not prejudicial to the public interest.

The Agency did not carry out any other investigations under the *Pilotage Act* in 1998. However, the Atlantic Pilotage Authority published a new proposed tariff on December 5, 1998, and on January 4, 1999, the Agency received an objection to the tariff from the Newfoundland and Labrador Department of Works, Services and Transportation. The complainant objected to a proposal to increase pilotage charges by three percent in Newfoundland and Labrador, which are non-compulsory areas, on the basis that the increase was prejudicial to the public interest. The Agency's investigation continued into 1999.

Marine Pilotage Review

Under Part VII of the *Canada Marine Act*, which became effective on October 1, 1998, the Minister of Transport is required to review the pilotage system and report on the findings, within a year of that section coming into force. The items to be reviewed include the pilot certification process for masters and officers; training and licensing requirements for pilots; compulsory pilotage area designa-

tions; dispute resolution mechanisms; and measures related to financial self-sufficiency and cost reduction.

On August 25, the Minister asked the Agency to conduct the review. The Minister's terms of reference prescribed two national meetings. In addition, the panel decided to hold numerous regional meetings with interested parties in an effort to reach consensus on some highly controversial issues.

The first round of regional consultations took place during October in Montreal, Ottawa, Halifax and Vancouver. The panel met with numerous representatives of the pilotage authorities, pilots, shippers, ship-owners, provincial governments and interested parties in an attempt to explore areas of consensus. It also invited interested parties to file written submissions, at any time during the process. By year's end, the panel had received 22 public submissions, which are now available on the Agency's Web site: www.cta-otc.gc.ca. The first national meeting was scheduled for January 18 and 19, 1999, in Ottawa, and further consultations are planned for 1999.

Coasting Trade Act

In Canada, the *Coasting Trade Act* permits foreign flagged vessels to be used for commercial activities in Canada, if the Agency determines that no suitable Canadian vessel can provide the service or perform the activity described in the application. If the activity entails the carriage of passengers, the Agency must also determine that an identical or similar marine

service is not available from any person operating one or more Canadian ships.

During 1998, the Agency received 99 coasting trade licence applications. Out of these, the Agency rendered 81 decisions favourable to the applicant and six not in favour of a vessel importation; seven applications were withdrawn, one file was closed and four files were carried over into 1999. Notably, several licence applications were for seismic research and other specialized vessels to operate on the east coast of Canada.

Canada Marine Act

The new legislation, which received royal assent on July 11, modified the structure and regulation of the marine industry in several ways. Notably, it established port authorities, divested certain ports and harbours, commercialized the St. Lawrence Seaway and amended the *Pilotage Act*. The new *Canada Marine Act* also empowers the Agency to investigate, on complaint, objections to fees charged to certain marine services users.

Ports

The federal government is transferring ownership of regional and local ports to local interests. As part of this initiative, the *Canada Marine Act* has created new administrative structures for major Canadian ports. These new entities can establish fees for the use of their infrastructure and facilities, and for the services they offer. Part of the new legislation will come into effect during 1999, requiring

the Agency to investigate complaints about unjustly discriminatory fees.

St. Lawrence Seaway

A federal Crown corporation, the St. Lawrence Seaway Authority, previously managed the Canadian portion of the Seaway. The Seaway is now managed by the new, not-for-profit, St. Lawrence Seaway Management Corporation (SLSMC), which gives users a majority role in the operation and maintenance of the Seaway. The SLSMC took over the management of the Seaway on October 1, 1998. It has the power to establish its own tariffs and is required to file these tariffs with the Agency, which still investigates complaints about discriminatory tariffs. No complaints were filed in 1998.

As part of this process, two subsidiaries to operate road vehicle bridges in Quebec and Ontario were transferred to a new crown corporation, the Federal Bridge Corporation Ltd. One subsidiary, the Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc., operates bridges linking Montreal Island to the south shore of Montreal. The St. Lawrence International Bridge Corporation Ltd. administers the bridge between Cornwall, Ontario, and New York State. Under regulations that became effective on December 1, 1998, each corporation can fix fees for the use of its facility or for any service performed. The corporations must file these fees with the Agency, which will investigate any complaints about unjust discrimination in any existing fees. Neither had filed a tariff with the Agency by the end of 1998.

- 10 seismic research vessels
- 4 offshore supply vessels
- 4 drilling units
- 1 coring vessel
- 1 pipe-laying vessel
- 1 subsea installation vessel
- 1 accommodation platform

These are just some of the foreign vessels for which Canadians applied for coasting trade licence applications in 1998 to operate on the east coast of Canada. Many of these vessels were involved in offshore gas and petroleum resource development—work that might not have proceeded had Canada adopted a restrictive regime for the use of foreign vessels as is the case in the U.S. The flexibility of allowing foreign vessels to operate in the coasting trade of Canada permits exploration, using highly specialized vessels that are not available in the Canadian marine industry.

Shipping Conferences Exemption Act, 1987

The Agency administers the process that can exempt maritime shipping conferences from the application of the *Competition Act*. Such exemptions allow groups of shippers to offer common tariffs, if they comply with filing requirements and are subject to a complaint mechanism. Currently, 19 active conferences file their tariffs, confidential contracts and amendments to existing contracts with the Agency. In 1998 the

Agency received 5,145 tariff pages, 146 new confidential contracts, and 110 amendments. During 1998, no one complained to the Agency alleging that any conference practices unreasonably reduced transportation service or unreasonably increased transportation costs.

RAIL TRANSPORTATION

The Canadian rail industry is vast, with a privately owned and costly infrastructure. The Agency deals with issues related to rail infrastructure and resolves complaints with respect to competitive access or reasonable levels of service, including where necessary, developing a reasonable assessment of the cost of rail service. These rail issues of access, service, cost and competition are vitally important to Canadian shippers, producers and exporters.

This past year was a busy and significant one for the Agency in the areas of licensing rail carriers, granting construction approvals, and determining certain railway costs and freight rates. The Agency was especially busy dealing with complaints and resolving disputes. It issued a number of important decisions related to shipper complaints filed with the Agency (notably the Canadian Wheat Board complaint), railway construction, environmental complaints, and the transfer and discontinuance process for Canadian railways.

To promote a better understanding of its work, the Agency produced a series of guides to highlight legislative changes, to be used by parties who may require Agency services. These guides are available in both official lan-

guages, and in print and electronic formats. Electronic versions are also posted on the Agency's Web site: www.cta-otc.gc.ca

Rail Service and Rate Complaints

In 1998, the Agency dealt with several informal complaints and four formal level of service investigations, five new requests for final offer arbitration (FOA) and a review of a previous application for FOA. It also considered one FOA application that was carried over from 1997. Of all the cases it examined in 1998, the most significant was its investigation into a level of service complaint filed by the Canadian Wheat Board.

Canadian Wheat Board v. CN and CP

Requiring a two-month public hearing, the Canadian Wheat Board (CWB) application was the largest case ever heard by the Agency. The CWB filed a complaint with the Agency against CN and CP regarding railway service obligations for receiving, carrying and delivering wheat and barley. In relation to this complaint, the Agency held hearings in Saskatoon from March 30 to May 28, and in Ottawa on June 4 and 5.

The CWB complaint centered on rail service during the winter of 1996–97. The CWB alleged that CN and CP failed to meet their service obligations while transporting grain from western Canada to west coast ports, Thunder Bay, eastern Canadian ports and the United States. Because CN and the CWB settled the complaint, the Agency only had to

rule on the complaint against CP.

The Agency found that although weather-related disruptions had severely impaired the overall capacity of CP's rail system in the western corridors, the available resources assigned to grain traffic destined for the port of Vancouver differed from those assigned to other bulk commodities. The Agency was of the view that a more appropriate allocation of remaining railway capacity and available resources would have allowed CP to deliver more carloads of CWB grain to Vancouver. The Agency found the difference in treatment of grain to be unreasonable under the circumstances and therefore determined this difference to be a breach of CP's level of service obligations.

With respect to movements to Thunder Bay and to eastern Canadian ports, the Agency concluded that CP did not breach its level of service obligations.

With respect to movements into the United States, the Agency found that CP breached its level of service obligations under its hopper car supply contract, but not under a "best efforts" agreement and another verbal arrangement.

Subsection 27(2) of the Act requires the Agency to be satisfied that the complainant would suffer "substantial commercial harm" if relief were not granted to a shipper regarding a transportation rate or service. However, subsection 27(2) only applies if the Agency decides to grant relief. In the CWB decision, the Agency determined that no relief was necessary in respect of those matters where it had found a breach; consequently, it was unnecessary for

the Agency to consider the application of the substantial commercial harm subsection.

Mr. Edward Delahunty and Mayor Darrel J. Brenton: Level of Service Complaint

Mr. Delahunty and Mayor Brenton raised concerns with the Agency regarding changes to certain freight services of the Quebec, North Shore and Labrador Railway Company (QNS&L). In his capacity as mayor of Labrador City, Newfoundland, Mr. Brenton asked whether QNS&L had followed proper regulatory procedures when it entered into an operating arrangement with Cabano-Kingsway Inc. (Cabano). Under the agreement, Cabano, an area trucking company, acts as the exclusive agent for QNS&L's rail freight service.

Following its inquiry into this matter, the Agency determined that QNS&L, through its arrangement with Cabano, provides adequate and suitable accommodation for receiving, loading, carrying, unloading and delivering all its traffic. Accordingly, QNS&L did not fail to comply with its obligations under the Act when it transferred its general freight service to Cabano.

Naber Seed & Grain Company Limited

On October 28, Naber Seed & Grain Company Limited filed a complaint with the Agency. It claimed that CN had failed to provide adequate and suitable accommodation for movements of green and yellow peas to port

position for loading on a vessel due to arrive in Vancouver between November 12 and 15, 1998. A decision was pending at the end of the year.

Port of Quebec

On February 6, 1998, CP filed a complaint against CN with a view to securing continued rail access into the port area at Quebec City. CP asked the Agency to examine CN's service obligations at the port and, in the alternative, CP applied for running rights over CN track in the port area. CP also asked the Agency to rule on the applicability of the Interswitching Regulations to rail movements at the port. On July 8, CP amended its application to include the St. Lawrence and Hudson Railway Company as a co-applicant and asked to withdraw the request for running rights. In November, CN asked the Agency to add the Quebec Gatineau Railway to the proceedings, claiming that an Agency examination of the issue demanded this railway's participation.

Ongoing was a separate action in the Quebec Superior Court filed by CN dealing with many issues raised in its application before the Agency. This action is scheduled to be heard in May 1999. In December, CP requested that the Agency stay all proceedings with respect to its application pending the outcome of CN's case before the Quebec Superior Court. The Agency determined a stay of proceedings was warranted given the duplication of matters raised. CP was directed to advise the Agency of its intentions immediately following the court decision.

Eagle Forest Products Limited Partnership

On March 20 and 21, 1998, the Agency held a hearing in Hull, Quebec, to consider an application that Eagle Forest Products Limited had filed on December 22, 1997. The application asked the Agency to vary its November 14, 1997, decision. In that earlier decision, the Agency determined that a final offer selected by an arbitrator did not contemplate movements to Huntingdon, Quebec, and that, consequently, CN's regular tariffs should govern the terms and conditions for such movements.

In its decision dated April 21, 1998, the Agency determined that new circumstances warranted a variation of its previous decision. It decided that the movements were routed through Huntingdon at CN's request and that consequently they were governed by the terms and conditions specified in the arbitrator's selected offer for traffic destined for Montreal/Valleyfield, Quebec.

Final Offer Arbitration

Because the legislation allows the parties to FOA to maintain their confidentiality, the Agency can only describe applications for FOA in general terms. Although the Agency received a total of five FOA requests during 1998, two were re-submissions from the same shipper. In only one instance of the five did the FOA process go ahead without delays. In the other four cases, there were delays caused

by procedural issues that required Agency consideration.

Upon preliminary examination, the Agency determined that two requests did not qualify for FOA. In one case, the Agency found that the shipper's final offer was invalid. The shipper subsequently amended its final offer and resubmitted its request, which the Agency then referred to an arbitrator. In the other case, after disposing of procedural issues, the Agency referred the shipper's submission to an arbitrator. However, the time remaining for the arbitrator to hear this matter was insufficient and expired before a decision could be issued. Since the carrier involved did not agree to an extension, the shipper resubmitted its request for FOA. The Agency denied this second request because a third party intervened opposing the FOA on jurisdictional grounds.

One FOA submission carried over from 1997 involved intermodal rates between mainland Canada and Newfoundland. A Newfoundland shipper, Mr. Gordon Moffatt, requested intermodal rates based on the principles set out in the Terms of Union between Canada and Newfoundland. The carrier, CN, questioned whether the submission was eligible for arbitration and also whether it was appropriate to use FOA to examine Terms of Union rates.

The Agency split CN's objection into two separate proceedings. The first dealt with the submission's eligibility for FOA under the Act, while the second examined issues related to the Terms of Union and to the identification

and creation of a maritime rate structure. In December 1997, the Agency decided that the submission was eligible for FOA; this decision has been appealed to the Federal Court of Appeal. The Agency held a public hearing in St. John's in November 1998 to deal with the second part of the objection. A decision is pending.

Final Offer Arbitration Process

During 1998, the Agency continued reviewing the statutory FOA process. It drafted informal guidelines for selecting an arbitrator to be used when parties are unable to agree on the choice of arbitrator. These guidelines were then circulated for comment to past FOA participants. Using the responses received, the Agency developed guidelines for selecting an arbitrator and rules of procedure for conducting FOA, and widely distributed these for comment.

The guidelines for selecting an arbitrator will soon be publicly available. The Agency is continuing to draft the rules of procedure for conducting FOA. When these are published in Part I of the *Canada Gazette*, industry participants will have the opportunity to provide comments.

Guidelines for Interpreting "Substantial Commercial Harm"

In late 1998, the Agency issued guidelines to explain the provisions of the Act that involve the "substantial commercial harm" test of

subsection 27(2). Provisions dealing with competitive line rates and level of service obligations, among others, require that after considering the circumstances of the case, the Agency be satisfied that the shipper would suffer substantial commercial harm if the relief were not granted. As there have been no interpretations of section 27, the Agency published guidelines to clarify the factors it may consider in any proceeding before it that might involve subsection 27(2).

These guidelines were officially released at the Canadian Fertilizer Institute's (CFI) annual conference in Vancouver on November 24, 1998. Agency staff held a briefing with CFI delegates to explain the applicability of the guidelines and shippers' responsibilities under the Act. A similar meeting was held in Montreal with CN and another is scheduled for early 1999 with CP in Calgary.

The Agency has distributed the guidelines to a large number of interested parties, and offered to explain the guidelines at conferences or industry annual meetings. In addition, to reach people who may not be on the Agency's mailing lists, the Agency placed the guidelines on its Web site: www.cta-otc.gc.ca

Maximum Rate Scale for Transporting Western Grain

Each year, the Agency sets the maximum rate scale for the railway movement of western grain for the next crop year, in accordance with Division VI of Part III of the Act.

Railways can charge lower rates than those prescribed by the maximum rate scale.

The western grain movements subject to maximum rail rates include offshore export shipments via the following ports: west coast ports; Churchill, Manitoba; Thunder Bay, and Armstrong, Ontario. They also include export shipments to the U.S. via Thunder Bay or Armstrong, and domestic shipments as far as Thunder Bay or Armstrong.

The rates contained in the maximum rate scale for the 1998–99 crop year, which took effect on August 1, 1998, were 1.2 percent lower than the previous crop year's rates. For an average movement of 1,642 to 1,680 kilometres, the maximum rate for a tonne of grain was set at \$34.38, down \$0.40 from the previous rate. The 1998–99 rates decreased because of a one-time adjustment to ensure that the railways would not be overcompensated for prior years' labour buy-out costs.

To determine the maximum rate scale, the Agency

- takes into account submissions from parties describing historical and forecast price changes for labour, fuel, materials and investments;
- analyzes and audits data contained in those submissions;
- incorporates forecasts of inflationary price changes for labour, fuel, materials and investments;
- prepares a consultation report; and

- consults with interested parties.

It then sets the maximum rate scale by April 30 each year.

Grain Data Regulations and the 1999 Efficiency Review

Transport Canada formed a consultation group with Agriculture and Agri-Food Canada and the Canadian Transportation Agency in late 1996 to define the guidelines and data requirements for the 1999 statutory review of the grain transportation and handling system, as prescribed in the *Canada Transportation Act*. In 1997, the group met with industry officials to determine the data needed for the proposed regulations, and a discussion draft of the Grain Data Regulations was completed and published in the *Canada Gazette*. In 1998, industry submitted comments on the proposed regulations to the Minister of Transport.

At the same time, the Minister of Transport appointed the Honourable Mr. Justice Willard Z. Estey to undertake a comprehensive review of Canada's grain transportation and handling system, which he completed in December 1998. Because of the similar nature and scope of the Estey Review and because of the CWB complaint case before the Agency, the finalization of the Grain Data Regulations was put on hold until Justice Estey's recommendations had been assessed by Transport Canada.

Rail Costing Matters

The Agency had undertaken efforts to improve the regulatory costing process and has been successful in reducing reporting requirements for the railways. In 1998, the Agency continued to issue costing determinations on railway unit costs and price indices, which it used to resolve rate disputes and to set western grain rates.

Uniform Classification of Accounts

The Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records (UCA) defines the method of accounting and the framework of accounts for railway companies within the legislative authority of Parliament. It also provides instructions for recording operating statistics, including filing reports with Statistics Canada, and defines the categories for such data.

Following structural as well as legislative changes in the rail transportation industry, the UCA required substantial revision. The Agency amended the UCA in 1998 to reflect these changes, incorporating many suggestions from the affected railway companies. In November, the Governor in Council approved the revised version of the UCA.

Depreciation Rates

The UCA specifies the procedures railway companies are to follow when filing their annual depreciation rates for the Agency's approval. The rates for each account or group of accounts covering depreciable property are

based on the estimated service life of the property, which is determined by studying the carrier's history and all available information on future conditions. These rates are used to determine the railway companies' annual depreciation expenses, which usually comprise a significant portion of total expenses. Railway companies cannot use other rates to compute depreciation, except when dealing with classes of property for which the Agency has not approved rates. In such cases, they can use reasonable estimated rates.

Cost of Capital

The Agency annually approves rates for cost of capital that are used to determine western grain rates, interswitching rates, variable costs for competitive line rates and other railway costs.

Under the Act, all rates established by the Agency must be commercially fair and reasonable. Further, competitive line rates and regulated interswitching rates must not be lower than the variable costs of moving traffic. Additionally, the Agency may be required on a case-by-case basis to determine variable costs of traffic associated with a rate or service complaint. The Agency periodically evaluates interswitching rates to make sure they remain commercially fair and reasonable.

During consultations held in 1997 and 1998, the Agency asked interested industry participants whether it should determine cost of capital rates annually or on a case-by-case basis. After reviewing the submissions received, the Agency determined that CP will

The cost of capital is the return on investment that investors require. The Act and regulations recognize it as an established cost of railway operations. The cost of capital reimburses railways for financing costs, namely, debt and equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring the cost of equity, or the return that shareholders expect, involves analyzing financial models, assessing risk and completing other technical tasks.

use a distinctive cost of capital rate for regulatory purposes, outside of grain and interswitching rates. The Agency will establish this rate annually, basing it on the CP capital structure used to set maximum grain rates, and will adjust it as necessary. A specific cost of capital rate will be developed for any other federal railway company involved in a proceeding, unless the Agency decides, after consulting the parties, that it is appropriate to use CP's distinctive rate. For grain and interswitching, the rate approved for CP is also used for CN until such time as there is sufficient market data to determine a distinct cost of capital rate for CN.

Railway Subsidy Payments

The Agency is required to determine and authorize payment of outstanding subsidy claims submitted under earlier legislation (section 178 of the *National Transportation Act, 1987* and section 270 of the *Railway Act*). These claims are for losses incurred in the

operation of uneconomic branch lines and passenger train services which are eligible for subsidy up to June 30, 1996. It expects to resolve the remaining claims in the first quarter of 1999.

Rail Certificates of Fitness

The Agency issues certificates of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway has adequate liability insurance. The Agency may also vary existing certificates to reflect changes in railway operations, or suspend or cancel a certificate.

In 1998, the Agency issued certificates of fitness to six new federal railway companies: RaiLink–Mackenzie Northern, Chemin de fer de la Matapédia Inc., Okanagan Valley Railway Company, Goderich–Exeter Railway Company Limited, St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc. and Ottawa Central Railway Inc. (a complete list of federal railways can be found in Appendix 7). In addition, the Agency issued three other decisions concerning variances to existing certificates. No certificates were suspended.

During the year, the Agency also addressed an issue noted in last year's report: whether other railway operations (including provincial railways, commuter and specialty services, and shipper operations) require a certificate of fitness for their operations conducted on the lines of a federal railway. The Agency ruled that they do not, if those operations are by way of an agreement with the federal railway.

Railway Line Construction Approval

In March, the Agency held a public hearing on the proposed construction of, not only the first railway line under the Act, but the first new federal line to be built in Canada in over six years. CP proposed to build a 12.6-kilometre line through rural areas to move polyethylene from a Union Carbide facility near Prentiss, Alberta. More than 175 interested parties participated at the hearing or in comments filed with the Agency. Most were concerned about the loss of agricultural land and about environmental and safety impacts, as well as about the availability of adequate alternatives to the construction itself.

The Agency ruled that its mandate under section 98 of the Act did not include deciding whether the actual existence or construction of the proposed railway line was reasonable, but was restricted to whether the *location* of the proposed line was reasonable. Nevertheless, the Agency did hear arguments on the necessity of the proposed line while considering the environmental impact of the line under the *Canadian Environmental Assessment Act*. After considering the railway's requirements, the economic impact on Union Carbide and the surrounding communities, and the interests of residents, and after checking that, subject to appropriate mitigation measures, the line would have no significant adverse environmental impacts, the Agency concluded that the railway line should proceed in the

FOUR DAYS IN RED DEER

In contrast to railway lines being discontinued across the country, there was actually a proposal to build a new railway line in Alberta. In Red Deer, for four days in March, the Agency heard arguments defending economic growth, job opportunities, competition and allowing the market to dictate the railway's need. It also heard arguments of the loss of agricultural land, safety concerns, decreased quality of life and environmental questions in opposition to the proposal. Difficult choices had to be made, but after hearing more than 175 people express their support or opposition to the project, the Agency gained a better insight to how such a decision would affect this particular community. The Agency's decision balanced competing interests and found the line could be constructed with the proper environmental protection on a route that would minimize the loss of agricultural land.

proposed location. This decision has been appealed to the Federal Court.

During 1998, the Agency also ruled that construction approvals under section 98 included approvals to build railway yards, sidings, spurs and other auxiliary track. This ruling, which has also been appealed to the Federal Court, required the Agency to consider whether three railway yard projects require

an approval or whether they fall within the exemption standards set out in the Act.

Road, Utility and Private Crossings of Railways

Road and utility authorities and railway companies may enter into agreements to build or maintain road or utility crossings of railways, or to apportion the costs of such works. When filed with the Agency, these agreements become orders of the Agency. If the parties cannot agree on any aspect of the crossings, either may ask the Agency to resolve the issue. The Agency may also hear and investigate complaints concerning such crossings.

The Agency may also determine whether a landowner has the right to a suitable crossing of a railway line, provided by that railway. Where no statutory right exists, the Agency may authorize, by order, any private crossing it considers necessary, and set terms and conditions for that crossing.

Railway Works Cost Apportionment

Under the *Railway Safety Act*, the Agency may apportion the costs of a railway work, upon request, when the parties cannot agree. These costs include the costs of crossings, railway lines and their supporting structures, switches, signals and other items (such as fencing) that support railway operations.

TABLE 5
Road, Utility and Private Crossings

Subject	Carried Over From 1997	Received 1998	Completed 1998
Agreements Filed	0	149	137
Road Crossing Applications	3	12	5
Pipeline Crossing Applications	10	4	3
Wire Crossing Applications	12	51	56
Road Crossing Complaints	2	4	5
Private Crossing Applications	1	0	1

TABLE 6
Railway Works Cost Apportionment

Subject	Carried Over From 1997	Received 1998	Completed 1998
Crossing Protection Applications	0	2	2
Fencing Applications	0	1	0

Railway Charges for Construction and Maintenance

The Agency prepares the *Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Railway Crossings*, formerly known as the *Schedule "A" Directives*. This guide is a set of instructions designed to assist railways and other parties by providing a third-party assessment of rail costs. It sets a consistent, nationwide billing structure for work done on railway crossings and warning systems, and for other railway construction or maintenance

work. Parties associated with such work can use the Guide to help resolve complaints.

During 1998, the Agency handled numerous inquiries with respect to the Guide and resolved one of two complaints received concerning charges associated with the Guide. The other complaint was still being considered at year's end.

As part of a full review of the guide's use, content, format and rates, the Agency held consultations with railway representatives, Transport Canada and the Federation of Canadian Municipalities in 1998. It will publish a revised guide in 1999.

Noise, Vibration, Pollution and Other Complaints

The Agency receives and investigates many complaints about noise, vibration, pollution, improper drainage and other matters resulting from railway operations or construction (see Table 7). If negotiation or mediation among the parties fail, the Agency may determine, upon request, whether the railway has met its obligations under the Act to do as little damage as possible when constructing or operating its railway. Agency staff held a number of on-site meetings across the country with complainants and railway representatives to help resolve concerns. Of all the complaints

A GOOD NIGHT'S SLEEP

The distant, mournful call of the locomotive across the prairie turns into a blaring, sleep-shattering uproar as the train rolls through Wilcox, Saskatchewan. Residents, local officials and the RCMP were upset and looking for answers. The Agency organized a meeting with concerned townsfolk, Transport Canada, the RCMP and railway representatives, including union officials, to come to some sort of understanding. The result is a better knowledge of railway safety requirements and an agreement that will change the railway's operation without jeopardizing safety. The railway whistle is once again a welcome sign of safety and Wilcox gets a good night's sleep.

brought to its attention, only one required an Agency order to modify the operation of a railway company.

Canadian Environmental Assessment Act

The Agency must assess the environmental impacts of any project it is considering for approval. In 1998, the Agency made 57 screening decisions under the *Canadian Environmental Assessment Act* (CEAA). In all cases, the Agency allowed projects to proceed once it was assured that compliance with appropriate measures would mitigate any significant adverse environmental impacts. None of the projects studied were referred to the Minister of the Environment for further study, mediation or panel review.

One significant Agency ruling under the CEAA concerned the proposed construction of a CP railway line into the Union Carbide facility near Prentiss, Alberta. The Agency ruled that under the CEAA, it had the discretion to consider any other matter relevant to its environmental screening of the project, such as the need for the project and any alternatives to it.

Federal-Provincial Crossing Agreements

The Agency currently has one agreement with the Province of Ontario, under which it applies the federal law respecting railway

TABLE 7
Complaints about Railway Operations or Construction

Subject	Carried Over From 1997	Received in 1998	Completed in 1998
Noise Complaints	3	22	10
Emission Complaints	6	1	5
Drainage Complaints	0	4	3

crossings for railways under provincial jurisdiction. In 1998, under that agreement, the Agency amended orders to reflect changes in railway or road authority responsibility for maintaining crossings. The Agency is in discussion with several other provinces that are interested in establishing similar agreements that may allow provinces to take advantage of existing Agency expertise and avoid duplication.

Applications for Review of Crossing Orders

Under section 32 of the Act, parties may ask that the Agency review, rescind or vary any order or decision it has made, if the facts or circumstances pertaining to that order or decision have changed. The Agency received many applications—primarily from the provinces of Quebec and Ontario—to vary road crossing orders because the province had delegated authority for roads and highways to a local municipality. In addition, there have been many changes in railway operations across the country. The Agency completed 364 such reviews in 1998.

Transfer and Discontinuance of Railway Lines

The Act allows railways to rationalize their lines without regulatory approval if they follow a prescribed process. This process includes giving proper notice in a three-year plan, placing advertisements for prospective operators and offering railway assets to governments when no buyer is found. In 1998, the Agency received 15 notices of discontinuance of railway lines. (Appendices 8 and 9 contain lists of all railway lines transferred or discontinued in 1998.)

The Agency may also hear complaints that parties have not complied with the process set out in the Act. In this regard, Agency staff met with many organizations across western Canada in 1998 to explain the process, to outline their rights and obligations under the Act, and to describe the role of the Agency. Agency staff also handled numerous inquiries about transfers or discontinuance of railway lines. At year's end, the Agency had completed five informal complaints, ruled on one formal complaint and was considering two formal complaints. In the first, there was a concern

that railway assets, including land, may have been transferred using the Act's provisions for continued railway operations, when no such operation will take place. This may have prevented a government from purchasing the assets at net salvage value if it wanted. In the second, a party complained that a notice of discontinuance the Agency received pursuant to the Act was invalid because negotiations for a transfer of the railway line to a municipal government were still underway.

Net Salvage Value Determinations

Over the past year, as railway companies have transferred lines to short-line operators and governments, more parties have become interested in the Agency's role in determining net salvage value for railway lines. So the Agency produced the brochure: *Determining Net Salvage Value: A Guide on the Transfer of Railway Lines to Governments*. The Agency has distributed this brochure by mail and at information sessions, conferences and various trade shows; it has also placed the publication on the Agency's Web site: www.cta-otc.gc.ca

In 1998, the Agency made its first determination under section 145 of the Act regarding the net salvage value for a railway line. The determination, which will be referred to here as the Guelph decision, concerned a railway line comprising approximately 10 miles of track and 25 acres of land. In the decision, the Agency defined net salvage value as "the realizable

OFF TO A GOOD START

When the Agency receives a request for the determination of the net salvage value of a railway line, the process begins with a site visit of the railway line by Agency staff along with all the participants involved. This ensures that everyone starts off on the same foot. Everyone is able to see the rail assets and land involved, and has a chance to discuss the process and procedures, and to agree on the project milestones. By taking these steps at the beginning, the Agency facilitates the whole process.

market value of the track materials and land, less their associated dismantling, disposal and other relevant costs." This definition recognized that the market drives the value of a railway line.

The Agency's decision also established guidelines for land valuation and track valuation, and the impact of terms and conditions of the offer on the net salvage value of a railway line. The Agency determined that track and land assets would be valued based on use "for any purpose" in accordance with the Act, indicating that the purchaser's intended use for the railway line did not affect the way assets were valued.

For instance, a key condition in the Guelph case was that the purchaser release the railway company from any future liability that may result from environmental damage or side effects caused as a result of operating the

railway line. A previous decision of the Agency stated that terms and conditions could be included in offers or acceptances, provided they do not present an obstacle to the intention of the Act, which is to ensure a process where rail lines can be transferred to governments for no more than their net salvage value. The Agency may determine that these terms and conditions could increase, decrease or have no effect on the net salvage value of the line.

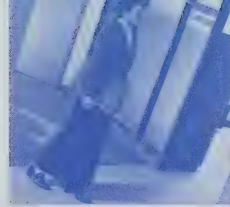
At the end of the year, the Agency was considering an application for a net salvage determination for a portion of CN's Tisdale Subdivision in Saskatchewan. It expected to render its decision in 1999.

International Matters

Foreign governments, recognizing that Canada's regulatory environment has changed considerably in recent years, often ask the

Agency to share its expertise or experience in transportation regulation.

In 1998, the Agency made presentations on its rail costing system to several foreign delegations, including groups from Bolivia, China, Indonesia and the Baltic States. The Bolivians were particularly interested in Canada's experience in this area since Bolivia's railway system is important to the success of its economy and was recently commercialized. Hence, Bolivia is trying to create a positive environment to further develop its rail infrastructure. After learning about the rail regulation and costing systems used in the review of tariff applications in Canada, Bolivia implemented the Agency's data filing requirements. Agency staff went to Bolivia, with partial funding from the Canadian Executive Service Organization, to help that country manage its rail situation.



Assessment of the Operation of the Act

Each year, the Agency assesses the operation of the *Canada Transportation Act* and difficulties it observed in the administration of the Act.

In this chapter, the Agency responds to the directive in subsection 42(2) of the Act to include in its annual report “the Agency’s assessment of the operation of the Act” and of any difficulties it has encountered in administering the Act. The chapter pays special attention to areas where the current Act differs from previous legislation and reports on:

- (1) the Agency’s experience with the Act,
- (2) the industry’s comments to Agency staff, and
- (3) a survey of shippers, carriers and municipal and provincial governments involved in the rail transportation system.

The Agency’s mandate is to implement transportation policy, as established by Parliament in the Act. Therefore, in assessing the operation of the Act, the Agency’s purpose is not to comment on the appropriateness of existing policy but, rather, *to comment on how*

the provisions of the legislation make it possible to implement the Act and its underlying policies efficiently and effectively.

GENERAL

Time for Making Decisions

Subsection 29(1) of the Act directs the Agency to render a decision within 120 days or any other extended period the parties may agree on. In most cases, this time period has been sufficient. However, in some complex and time-consuming cases—such as the Canadian Wheat Board (CWB) case—120 days was insufficient time for the Agency to properly deal with all the preliminary issues and to render a decision on all the facts without prejudicing the interests of one or more parties. In such cases, it was fortunate that all parties agreed to an extension, since the Agency has no discretion under the Act to unilaterally

extend a time frame, even when it determines that, without such an extension, the interests of one or more parties may be prejudiced.

Similarly, subsection 165(2) directs that an arbitrator in a final offer arbitration (FOA) case must render a decision within 60 days of the date the Agency received the submission for reference to the arbitrator, unless the parties agree otherwise. However, any preliminary matters upon which the Agency must rule have to be determined within that 60-day period, reducing the statutory time frame available to the arbitrator to make his or her decision. In one case, when the Agency was required to deal with preliminary matters before referring the case to an arbitrator, one party did not agree to extend the statutory time limit, thus leaving no time for the arbitrator to conduct the process.

One carrier indicated to the Agency that the 120-day time frame did not, in many cases, allow parties to adequately address complex issues that required them to produce and review documents. It added that the potential for unfairness and prejudice to the parties was enormous and that the time requirements did not reflect the principles of natural justice. The same carrier stated that the time frames under the FOA process were also inappropriately short and that only the shipper could adequately prepare within the time frames allotted.

Some of the specific concerns related to the time for making decisions are as follows.

Originating Documents

Certain railways have expressed concerns regarding the term “originating documents,” as found in section 29 of the Act. The Act specifies that the Agency must issue its decision on any matter before it within 120 days of receiving the originating documents.

Occasionally, parties file an incomplete application or complaint, but the statutory time frame begins anyway. This raises issues of natural justice and of time constraints. For example, the Agency may receive a complaint about the physical operations of a railway without some of the pertinent particulars, such as the location, time or frequency of the occurrence; the type of equipment involved; and the effect of the operation. Nevertheless, the Agency’s current rules of procedure allow only 30 days for an answer to the complaint, even though the respondent railway may not be able to properly prepare its submission because it does not know the full case against it. This could result in unfairness and prejudice to the parties. Any time used to request and locate pertinent information, to produce documents, or to research and answer interrogatories (formal requests for information) is time that cannot be used to prepare pleadings. For the Agency, it is lost time that the Agency could use to consider and render its decision. Further, decisions based on incomplete pleadings or rendered without sufficient time for due consideration are not in the best interest of the parties.



Preliminary Legal Issues

Applications may be complicated at a preliminary stage when legal issues, such as confidentiality or jurisdiction, arise. In many instances, the main application to the Agency cannot be dealt with until such preliminary matters are resolved. For example, in the CWB case, the Agency faced preliminary motions on questions of law and of the nature and scope of the proceedings; a request to have CWB's counsel removed; and several stays of proceedings as a result of that request.

In another lengthy case described in Chapter 2, Mr. Gordon Moffatt submitted a request for FOA regarding traffic to and from Newfoundland, and sought a "Terms of Union rate" from CN. The matter could not be resolved within the specified time frame due to questions raised regarding the eligibility of traffic, the status of the Terms of Union and the nature of CN's obligations.

The Agency hears all cases before it as quickly as possible. However, if such complexities arise and one party refuses to grant an extension, the Agency cannot act unilaterally to extend a statutory deadline.

Environmental Considerations

Transportation systems have an impact on the environment and cases that require an assessment of that impact can take months. During that time, the *Canadian Environmental Assessment Act* (CEAA) suspends the Agency's power to make decisions under the *Canada*

Transportation Act. An extended environmental assessment may drive the process past the 120-day limit. The CEAA places many obligations on the Agency, but it does not impose time limits and does not oblige other parties to respect the time frames the Agency must meet under the *Canada Transportation Act*.

In one case, the Agency was considering a CP proposal to build a railway line into a Union Carbide plant through rural areas near Prentiss, Alberta. Many of the parties felt under pressure to allow the Agency to render a decision within 120 days. Many factors made it difficult to meet the deadline: the number and complexity of the environmental issues; the possibility of a reference to the Minister of the Environment; the need to consult three federal and provincial expert authorities; new issues raised during the hearing; and the need to consult the public and consider input from more than 175 parties. In this case, the Agency met its deadline. However, a problem or delay in any of the above factors would have made it impossible to do so.

Conclusion: Time for Making Decisions

As mentioned in last year's report, the Agency feels it may be appropriate to consider alternatives that would allow the Agency, on its own motion, to extend the 120-day limit in certain circumstances, such as cases where not doing so could cause serious prejudice to one or more parties. This would prevent situations in which, when parties fail to agree to an extension, the Agency may be required to rule

before all parties have had a fair opportunity to be heard and before they have been able to produce and analyze documents properly.

RAIL TRANSPORTATION

In its 1997 Annual Report, the Agency suggested that it should consult more fully with the community to add greater depth to its assessment of the operation of the Act, particularly the railway transportation provisions. To help it fulfil this objective, the Agency hired Ekos Research Associates Inc. (Ekos) to survey members of the railway transportation community.

This survey attempted to identify and quantify the experience various parties had encountered with the operation of the Act or its provisions. The survey results provided the

Agency with further information and views on a variety of issues.

In this section of the chapter, the Agency reports on rail provisions of the Act and, where relevant, supplements its own experience with summaries of the survey results.* By reporting this information, the Agency is not adopting or agreeing with the survey report but merely using the results to illustrate views it received from members of the rail transportation community. The Agency has combined this information with its own experience and other feedback from the industry to obtain the observations outlined below.

* The Ekos researchers used a questionnaire and interviews. This report uses the terms “survey results” and “the survey” to encompass information derived from both the questionnaire and the interviews.

THE EKOS SURVEY

The Ekos survey covered the rail transfer and discontinuance, competitive access and dispute resolution provisions of the Act. Ekos’s approach incorporated both quantitative and qualitative methods. The Agency developed questions on its primary areas of interest, which Ekos used to design its survey and as the basis for in-depth interviews.

The firm conducted a telephone survey with 183 members of the rail transportation community from across Canada. Ekos derived this group from an exhaustive and unedited list of known community members provided by the Agency. When the company contacted the members on the list, it asked them to provide the names of any other people they felt should be consulted. These names were then added to the master list to ensure it represented a wide population of the rail transportation community.

To add depth to the telephone survey results, Ekos also interviewed 30 people who did not take part in

the telephone survey. Ekos obtained these names through suggestions from the Agency and through referrals from individuals who participated in the telephone survey. A balanced group of carriers, shippers and governments participated in the in-depth interviews. The interviews consisted of open-ended questions about transportation issues, which gave respondents the opportunity to elaborate on their own experiences and to provide more detail than could be obtained from the telephone survey.

Questions for the interviews were developed from the telephone survey questions and targeted three broad categories of Agency stakeholders: carriers; municipal associations and municipal and provincial governments; and shippers, shipper associations and farm groups.

For the complete results of the Ekos survey, call the Agency to request a copy.

For simplicity, in this section of the chapter, the Annual Report will refer to “shippers,” “carriers” and “governments” as the three broad categories of respondents to the Ekos survey. “Shippers” includes individual shippers, and representatives of shipper associations and farm groups, as well as consultants who were surveyed. “Carriers” includes representatives of federal and provincial railways. “Governments” includes representatives of municipal governments, municipal associations and provincial governments who were surveyed.

Dispute Resolution and Competitive Access Issues (Sections 111 to 139 and 159 to 169)

The Act contains several provisions related to dispute resolution and competitive access. These are commonly referred to as the level of service, interswitching, competitive line rate (CLR) and final offer arbitration (FOA) provisions. They address shippers’ and carriers’ concerns about railway rates and levels of service, and provide measures to enhance competition.

TABLE 8
Comparison of Applications Relative to Dispute Resolution and Competitive Access

PROVISIONS	<i>National Transportation Act, 1987</i> Jan. 1, 1988 to June 30, 1996			<i>Canada Transportation Act</i> July 1, 1996 to Dec. 31, 1998			
	RELEVANT SECTION(S)	NO. OF CASES	DECIDED	RELEVANT SECTION(S)	NO. OF CASES	DECIDED	STILL PENDING
COMPETITIVE LINE RATE (CLR)	Sections 134 to 144	6*	5	Sections 129 to 136	0	0	0
INTERSWITCHING	Subsection 153(3)	10	3	Sections 127 and 128	0	0	0
LEVEL OF SERVICE	Section 147	19	13	Sections 113 to 116	9	7	2
FINAL OFFER ARBITRATION (FOA)	Sections 48 to 57	9	2	Sections 159 to 169	11	5	1
PUBLIC INTEREST**	Sections 59 to 63	12	9	N/A	N/A	N/A	N/A

* Of the six applications, four were brought by one shipper

** Was not continued in the *Canada Transportation Act*

To illustrate how often these provisions are used, Table 8 compares the number and type of applications received during the last 30 months under the *Canada Transportation Act* to similar applications received during the eight-and-a-half-year period governed by the *National Transportation Act, 1987*. The table shows that the FOA and level of service provisions continue to be used the most. Following the table is a description of each of the dispute resolution and competitive access issues.

Level of Service (Sections 113 to 116)

Under the level of service provisions, carriers are required, in part, to accept and carry traffic that shippers offer them. Some shippers have told the Agency that they have experienced mixed results when using the level of service provisions. Occasionally, the complexity of the issues raised by the parties has resulted in lengthy proceedings. Some shippers have told the Agency that, as a result, they believe that recourse to the Agency is reserved for very large organizations with ample resources. While a few cases before the Agency have become extremely complex, most are much simpler and have been completed in less time and at a lower cost.

The vast majority of shippers and governments surveyed felt there was a continuing need for the level of service provisions, mainly because they protected shippers. Most shippers felt the provisions could be improved if

they were simplified so that they were accessible to all shippers and not just large companies. For the most part, shippers felt the level of service provisions were not valuable as negotiating tools because of the cost, time and complexity associated with using them. However, they did find the provisions valuable for establishing minimum service levels, making it unnecessary for shippers to negotiate service as well as rates.

Interswitching (Sections 127 and 128)

Under the Act, when the railway lines of two railway companies connect and cars are stored or “interchanged,” a shipper may request that its traffic be switched from one company’s line to the other line at a predetermined rate, based on the railways’ costs. A railway company must accept and switch this traffic. Each year, approximately 150,000 cars are transferred between federal carriers. Cars are interswitched at Agency-prescribed rates, provided that a shipper’s siding or tracks are within a 30-kilometre radius of the interchange. The Agency can extend interswitching rights beyond the 30-kilometre limit in certain circumstances.

Carriers have held the position that interswitching rates should be negotiated on a strictly commercial basis, while shippers have stated that the Agency should continue to regulate the rates to ensure the effectiveness of the Act’s competitive access provisions. Through its consultations, the Agency was told that regulated interswitching of rail cars is very

important to shippers, who see this provision as a simple and effective way to create rail service competition for those within 30 kilometres of an interchange.

Most shippers and governments surveyed stated they felt there was a continuing need for prescribed interswitching rates and that this provision encouraged competition.

Competitive Line Rates (Sections 129 to 136)

There has been limited use of the CLR provisions in the last 10 years. Some shippers have told the Agency that this lack of interest is due partially to the legal requirement that the shipper and the second federal railway (the line-haul carrier) must agree on rates before the Agency can determine a CLR. In the absence of an agreement by the competing carrier, shippers cannot approach the Agency to establish a regulated CLR on a local line.

According to the survey report, some shippers and some provincial governments felt carriers were unwilling to quote rates to be used in conjunction with CLRs and this prevented their use. They also stated that, even if a second carrier quoted a rate, the “substantial commercial harm” provision of the Act (subsection 27(2)) was a further obstacle to using the CLR provisions. Despite these deterrents to CLR use, shippers and governments surveyed still believed there was a continuing need for these provisions. According to the survey report, carriers were far less likely to feel that there were any such deterrents.

Final Offer Arbitration (Sections 159 to 169)

In past years, the Agency has reported on problems associated with FOA, particularly problems related to the shortened statutory time frame, the process itself and the costs of arbitration.

The Act shortened the statutory time frame for FOA from 90 days to 60 days. Since then, most of the submissions the Agency has received have involved disputes that could not be resolved within the 60-day period and thus required parties to agree to an extension. In 1998, only one of the five FOA cases received proceeded within the prescribed time frame. Often, delays were due to objections filed by one party before the matter was referred to the arbitrator.

In one of the cases, the rail carrier refused to extend the time limit and the shipper subsequently had to resubmit its FOA request. This problem could be prevented if the legislation were amended to allow the statutory time limit to start when the matter is referred to the arbitrator, rather than when the application is filed.

Several respondents to the survey said FOA facilitates a quicker resolution of disputes. Others felt the process could be costly and time consuming which could have a greater effect on smaller companies. Some shippers felt carriers were reluctant to negotiate, and noted that problems with the process included carriers’ ability to slow the process down by raising procedural objections and by

refusing extension requests. Further, in interviews, it was identified that shippers may sometimes be at a disadvantage because the Act requires the carrier to counter the shipper's offer with its final offer, in effect giving the carrier the final say. However, the Agency has had experiences where a carrier has sometimes eliminated the need for FOA by making an offer after seeing the shipper's offer. Shippers also stated in the survey that carriers were at an advantage because they often had more knowledge and experience of the process due to frequent exposure, while a shipper may have encountered the process only once.

One railway offered another perspective outside the survey process. It said that the FOA provisions might not respond to a railway's economic needs and that a selected rate might subsidize potentially unviable shippers at the expense of railway investors and other shippers. This railway also felt that, since an arbitrator had the discretion to render a decision on any basis deemed appropriate, with no knowledge of previous arbitrators' decisions nor their basis, there was no accountability in the process. This railway also suggested that since neither the "substantial commercial harm" test nor the "commercially fair and reasonable to all parties" test applied to an arbitrator's decision, the FOA process was unfair and inconsistent with the intent of the Act.

The Agency has taken action to address concerns that the FOA process has become too legalistic and costly. In consultation with the industry, the Agency has expanded and refined its list of arbitrators and produced a pamphlet

to explain the FOA process; it will also issue guidelines for selecting an arbitrator. The Agency is also developing a set of procedural guidelines for conducting FOA to help arbitrators and to streamline the arbitration proceedings. Together, these initiatives will assist shippers and carriers with the FOA process, particularly in cases where the cost of the process is a significant factor in the decision to use FOA.

Certificates of Fitness

Last year, the Agency discussed the operation of the provisions of the Act requiring any person proposing to construct or operate a railway to have a certificate of fitness. The Agency issues such certificates once it is satisfied that adequate liability insurance coverage exists for the proposed construction or operation. This section of the Act, which seems to be operating well, was designed to (1) facilitate entry into the marketplace by making adequate liability insurance the only requirement and eliminating the requirement to demonstrate public convenience and necessity, as previously found in the *Railway Act*; and (2) protect the interests of shippers and the public by ensuring that adequate liability insurance is in place for all federal railway companies.

In June 1998, the Agency ruled that provincial railways, commuter services, specialty trains or shipper equipment operating over the tracks of a federal railway did not require a separate certificate, providing they

were subject to an agreement or an arrangement with that federal railway.

During 1998, the Agency received a number of calls asking for clarification of the factors that determine the jurisdiction under which a railway operates and the way they apply to specific railway operations across the country. The Agency intends to examine the matter and will consult with parties in both the federal and provincial domains on the issue.

Crossing Agreements and Disputes

The Act allows parties to a road or utility crossing of a railway to negotiate any aspect of that crossing. If they come to an agreement, they may file that agreement with the Agency, giving it the force of an Agency order. If they are unable to come to an agreement, then either party may refer the matter to the Agency, which may authorize the crossing and rule on the issues in dispute, including the apportionment of costs.

In the latter half of 1996, only one agreement was filed with the Agency, while 20 were filed the following year. In 1998, the number increased to 149. The Agency is still required under the Act to resolve disputes between parties upon application, but it continues to use consultation and mediation to help resolve disputes.

Railway Line Construction

The Agency also had experience with the sections of the Act requiring Agency approval for

construction of railway lines. In 1998, there was a hearing into the proposed construction of a railway line to serve the Union Carbide facility near Prentiss, Alberta. In this case, as required by the *Canada Transportation Act* and the *Canadian Environmental Assessment Act*, the Agency had to consider the requirements for railway operations, the interests of the communities that the line would affect and the potential effects on the environment before construction could proceed.

This was one of two cases that were appealed to the Federal Court questioning the Agency's jurisdiction under section 98 of the *Canada Transportation Act*. In the Union Carbide proceedings, people opposed to the new railway construction argued that the Agency's interpretation of its mandate under the Act was too narrow because the Agency stated that it can only consider the reasonableness of the line's location, not the reasonableness of the line itself. In another case, a railway appealed the Agency's interpretation of its mandate, claiming it was too broad because the Agency had decided it could include yard tracks, sidings, spurs and other auxiliary tracks in the definition of a railway line requiring construction approval.

Transfer and Discontinuance of Railway Lines

In its 1997 Annual Report, the Agency reported that the transfer and discontinuance provisions of the Act appeared, in general, to be meeting the intentions of the Act but

that there were some concerns expressed to the Agency about the operation of some of the provisions. The survey revealed these concerns remain in 1998.

Sections 140 to 146 of the Act set out the process whereby federal railways may transfer or discontinue the operation of railway lines they no longer choose to operate. The process is intended to allow the railway companies to dispose of lines in a manner that best meets their economic realities, without government confirmation through a regulatory process.

At the same time, the process is designed to encourage the creation of short-line railways and to preserve governments' right to obtain railway lines for any purpose at no more than the net salvage value of the lines.

In 1997, the Annual Report listed a total of 15 railways transferred between July 1, 1996 and December 31, 1997. In 1998, 14 railways were transferred (these are listed in Appendix 8). The numbers appear to show that new operators are willing to enter the railway business in Canada and that mainline carriers are interested in entering into business arrangements with those operators. Similarly, the Act has allowed federal railways to discontinue operation of unwanted track; in 1998, CN discontinued 78 kilometres of track and CP discontinued 301 kilometres.

The survey showed that railways were generally satisfied with the discontinuance aspect of the process but that some governments were dissatisfied with it. Shippers were evenly split on the issue of discontinuance. The survey also showed that railways were generally

satisfied with the transfer sections while governments and shippers were not. Certain specific problems are outlined in the following sections.

Notice of Impending Transfers

The Agency has noted in past annual reports that the Act does not require carriers to notify shippers, municipalities or regulatory bodies of any impending transfer to a new owner. Without such notice, those parties may not be able to prepare for the effects of the transfer. According to the survey report, the vast majority of all respondents supported a formal notice of transfer. This would allow shippers to make alternate transportation plans, allow municipalities to prepare for the potential economic effects of a change in railway ownership and allow regulatory bodies to prepare for potential changes in jurisdiction, including safety regulation.

Continuation of Rights

The Act contains a process for transferring railway lines to governments for any purpose at no more than their net salvage value, if no private party is willing or able to continue operating the line as a short-line operator. Once a line is transferred to a short-line operator outside federal jurisdiction, the governments' right to obtain such a railway line if the service is discontinued may no longer exist. The Act also specifies notice periods prior to discontinuance which, among other

things, assist shippers in planning for their transportation needs. Again, once a line is transferred out of federal jurisdiction, there may be no requirement for a notice period.

In the survey results, the vast majority of shipper, carrier and government respondents indicated that they were concerned about these issues.

Evidence of Transfer

The Act does not require evidence that a railway line transferred without advertisement will actually continue to be operated. Should a new owner not be prepared to continue operating all or part of the line after the transfer, operations on a railway line may be effectively discontinued. This could prevent other legitimate potential short-line operators from successfully bidding for the railway line and keeping it operating. It could also prevent a government from obtaining the railway line if service were discontinued in the future.

Although it was indicated in some interviews that these were business issues best left to the parties involved, most survey respondents felt that when lines were transferred for continued railway operations, there should be a requirement to provide evidence that the lines would be used for that purpose.

Time Frames

In the 1997 Annual Report, the Agency noted that many municipal governments were interested in purchasing railway lines and that

some of them were concerned about the short 30-day time frame within which governments must decide whether to buy a line. The survey results indicated that many respondents were concerned about time frames. While most stated that existing time frames allowed railways to dispose of lines in a manner that best suited their economic needs, less than half felt that the time frames were sufficient to encourage the creation of short lines or to preserve the right of governments to obtain lines at no more than net salvage value. In addition, more than half of all participants surveyed felt that the notice of transfer provided in the Three-year Plan, which lists the lines railways intend to transfer or discontinue, was insufficient because the plan was subject to change.

Net Salvage Value

The Act stipulates that the Agency may determine the net salvage value of a railway line upon application by a government or a railway company, if these parties cannot agree on the net salvage value of the line within 90 days of the acceptance of an offer. This means that a government and a railway company can agree to transfer a railway line without knowing the price of the transfer. In the survey and on other occasions, different provincial and municipal governments have stated that they would be interested in provisions that would allow the Agency to determine the net salvage value prior to acceptance of the railway's offer to transfer the railway line. Far fewer carriers surveyed agreed with this statement.

Another issue related to whether an offer and acceptance of a line for transfer could include conditions. In a 1997 decision regarding the City of Guelph and the St. Lawrence and Hudson Railway Company, the Agency ruled that terms and conditions can be attached to an offer or acceptance, providing that none of the conditions impede the purpose of the legislation to ensure an adequate process to transfer railway lines to governments for no more than net salvage value.

Two thirds of all survey respondents in all three groups said that when a railway company offered a line to a government at net salvage value, conditions should be permitted in the offer. Similarly, three out of every four survey respondents stated that when a government accepted a railway's offer, conditions should be permitted in the acceptance.

In 1998, one new issue pertaining to net salvage value arose. Section 146 of the Act states, in part, that a railway company's obligations for the railway line end when the sale, lease or transfer is complete. In the Guelph decision issued in 1998, the Agency found that a transfer of a railway line is not complete when an offer is accepted or even when net salvage value is determined. Rather, the transfer is complete only upon the actual closing of the transaction. For a variety of reasons, a transaction may still not be complete long after the parties have entered into the agreement. Until then, the obligations of the railway to provide service continue indefinitely. This raised the question of whether this situation allows railways to dispose of their lines

and their obligations within reasonable time frames as the Act intended.

The Agency is considering providing less formal processes for determining net salvage value. These processes are expected to facilitate agreement on some issues and to allow the Agency to make decisions more quickly.

Segmentation of Railway Lines

Under the Act, railway companies are free to transfer or dispose of a branch line, or any segment thereof. Most respondents to the survey stated that this freedom is consistent with allowing railways to dispose of their assets in a manner that best suits their economic needs. Some parties are concerned about this freedom to segment lines. Less than half of the shippers and a third of the governments surveyed felt that this freedom encouraged the creation of short lines. Similarly, less than half of the shippers and one third of the governments felt that it preserved governments' right to obtain lines at no more than net salvage value.

In separate comments to the Agency, some parties continue to be frustrated by exclusions of portions of a line that include traffic they believe would make the entire line a viable business opportunity. Similarly, an entire line may be a viable opportunity for a short-line operator, but portions of it may be listed for transfer or discontinuance at different times. Potential operators must thus speculate on the future plans of the railways and weigh the benefits of purchasing one segment against the probability of being able to purchase and

operate the remaining segments in the future.

Railways, on the other hand, believe they must consider their own economic interests when determining which portions of rail lines are offered for transfer or discontinuance.

AIR TRANSPORTATION

Issues related to the operation of the Act are not limited to the provisions concerning rail transportation. While there were no major difficulties related to the air transportation provisions of the Act, a number of minor issues have come to light as the Agency has gained experience with the operation of the Act.

Advertising and Sale of New Air Services (Section 59)

Section 59 prohibits a company from accepting bookings and selling transportation before it receives a licence for a new air service. This concept and a financial fitness test were elements of Canada's 1994 International Air Transportation Policy, which was designed to protect consumers from new Canadian international charter carriers that could sell transportation and fail to actually operate a charter service. By extending the scope of section 59 to all licensees, the Act has applied the prohibition to foreign charter carriers, well-established scheduled carriers seeking to add new routes, companies bidding on public contracts and new companies seeking to advertise their upcoming service before taking bookings. Although the Agency has successfully

dealt with the broad scope of section 59 by using its powers to exempt carriers from the section's application where compliance is unnecessary, undesirable or impractical, the scope of the section should be limited to the intent of the consumer protection measures set out in the 1994 International Air Policy.

Exemptions During Emergencies

Under the Act, the Agency may, upon application, exempt a person from the requirement to hold a licence under the Act. However, in the event of a declared emergency or in cases of imminent danger of loss of life, health or property, there may not be time to make a formal application and decision. Furthermore, the number of operators seeking to provide emergency services may make it impractical to issue an exemption to each prospective applicant, even when each one can be readily identified. However, if an unlicensed operator operates a publicly available air service without a valid exemption, the air carrier's insurance may not cover the operation.

During the ice storm that hit central Canada in January 1998, the Agency was advised that several members of the Canadian Owners and Pilots Association were planning to move supplies to Montreal using private aircraft at no charge. In this case, the Agency determined that such an operation was not publicly available and therefore not subject to the air transport provisions of the Act. It would be preferable, however, if the Act were amended to address the issue.

CONCLUSION

In this chapter, the Agency has assessed the operation of the Act and difficulties observed in administering the Act. This assessment was based on the Agency's own experience. In addition, the assessment of the rail provisions of the Act was accompanied by information

gleaned from a survey of the rail transportation community on its views regarding those provisions. By reaching out and consulting with the members of this community and others, the Agency is able to gain insight to their perceptions of how the *Canada Transportation Act* affects them.



Looking Ahead

To keep pace with the changes that challenge the transportation industry, the Agency continues to evolve. By having the tools, knowledge and mandate to be flexible as a regulator, the Agency is able to adapt quickly to the changing landscape of transportation in Canada.

Evolution

The regulatory role of the Agency's predecessors was effective at a time when the transportation industry was highly regulated. As the transportation industry evolved into today's deregulated environment, the government's policy direction could be best described as "not necessarily regulation, but regulation when necessary." Whenever possible, the marketplace should prevail without interference. The Agency recognizes this principle as it carries out its mandate from Parliament.

In the years ahead, the Agency will continue to carry out its responsibilities as an administrative tribunal and a regulator. At the same time, it will enhance its role as a quasi-judicial body by seeking new ways to resolve disputes. Openly and informally, it will communicate with parties involved in disputes and, when possible, help them resolve issues before they require adjudication or regulation.

Flexibility

Under the leadership of the current Chairman and Members, the Agency has made a conscious choice to communicate openly with the Canadian transportation community. The Agency sees this as a significant step forward in becoming more approachable to the people and organizations it serves.

The choice to focus on facilitation and broad communications is consistent with other government priorities such as citizen engagement, cost effectiveness, and open, accessible government. As the Agency consults with various parties, it learns how to improve its approaches to meet their needs. As it increases its awareness of the way it is perceived, the Agency is better able to explain its role and processes.

From this vantage point, the Agency is looking forward to contributing to the statutory review of the Act, which should help the gov-

ernment ensure that transportation in Canada continues to be a viable and vibrant industry and the backbone of Canadian commerce.

Bold Steps, More Risk

The Agency's decision to be proactive in fulfilling its duties is not always an easy course to follow. In trying to achieve the goals of an administrative tribunal in less formal ways, the Agency will face a number of challenges. There are limits to how far Members and staff can go in engaging the Canadian public.

The nature of justice is to be fair to all parties. When the Agency communicates with parties, informing them of their rights and obligations under the Act, it is diligent in ensuring that all parties receive the same information and have the same opportunities to be heard. All the Agency's activities are conducted impartially and broadly across the entire transportation community. The principles of natural justice and impartiality must govern all of the Agency's activities.

The Agency's survey of the rail transportation community showed that even though the Agency has been actively communicating with many segments of that industry, there is a desire for more information. The people surveyed indicated they want to hear more about the Act, their rights and obligations and the Agency's role. Once the process of communications starts, it must continue. The transportation community expects it and the Agency intends to continue being active in its relations with those who have a stake in transportation.

In the past year, the Agency has consulted and communicated more widely to inform Canadians and to hear their views so that it may do its job more effectively. It has prepared guidelines on technical areas to inform interested parties of their rights and obligations under the Act. The Agency is also exploring expanded use of alternative methods for resolving disputes. These methods will help the Agency use its expertise to resolve conflicts before they reach the formal complaint stage. When disputes do require a formal decision, these measures will facilitate decision making within the 120-day period. As well in 1999, the Agency will implement administrative monetary penalties to enforce regulations more effectively.

1999

The United Nations has declared 1999 to be the International Year of Older Persons. This is significant for the Agency, because as the number of Canadian seniors increases, there will be more people with disabilities who will need the services of the Accessible Transportation Directorate. To that end, the Agency will continue to communicate with older Canadians to help them travel with greater confidence. It will publish a special edition of its newsletter *Moving Ahead* with travel tips and advice for seniors with disabilities. The Agency will also participate in a number of events and exhibitions of particular interest to seniors, including the Fourth Global Conference of the International



Federation on Ageing to be held in 1999 in Montreal.

The Agency will also launch the Code of Practice for Ferry Accessibility for Persons with Disabilities in 1999. Once it is launched, there will be codes of practice for the four modes of federally regulated transportation in Canada.

In 1999, the marine pilotage review will be finalized and recommendations will be made for the Minister's consideration. The objective of the review is to ensure that Canada has an efficient, viable and safe pilotage system that meets the present and future expectations and demands of users and providers of pilotage services. This will be the culmination of a year of consultations with

interested and affected parties to resolve some outstanding issues in Canadian marine pilotage.

In the upcoming year, the Agency will also be prepared to respond to government decisions arising from the Estey Report on grain transportation.

Conclusion

In 1998, the Agency has gained a better understanding of the needs of members of the transportation community in Canada. In the year ahead, the Agency will continue to use that knowledge to fulfil its objectives to the best of its ability.

Statutes and Regulations Currently in Force

The Agency has sole responsibility for:

<i>Canada Transportation Act</i>	S.C. 1996, c. 10
----------------------------------	------------------

The Agency shares responsibility to Parliament for the following Acts:

<i>Access to Information Act</i>	R.S.C. 1985, c. A-1
<i>Atlantic Region Freight Assistance Act</i>	R.S.C. 1985, c. A-15 *
<i>Canada Marine Act</i>	S.C. 1998, c. 10
<i>Canadian Environmental Assessment Act</i>	S.C. 1992, c. 37
<i>Civil Air Navigation Services Commercialization Act</i>	S.C. 1996, c. 20
<i>Coasting Trade Act</i>	S.C. 1992, c. 31
<i>Energy Supplies Emergency Act</i>	R.S.C. 1985, c. E-9
<i>Financial Administration Act</i>	R.S.C. 1985, c. F-11
<i>Maritime Freight Rates Act</i>	R.S.C. 1985, c. M-1 *
<i>Pilotage Act</i>	R.S.C. 1985, c. P-14
<i>Privacy Act</i>	R.S.C. 1985, c. P-21
<i>Railway Act</i>	R.S.C. 1985, c. R-3 *
<i>Railway Relocation and Crossing Act</i>	R.S.C. 1985, c. R-4
<i>Railway Safety Act</i>	R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)
<i>St. Lawrence Seaway Authority Act</i>	R.S.C. 1985, c. S-2
<i>Shipping Conferences Exemption Act, 1987</i>	R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)

* The provisions of the *Interpretation Act* provide that, although these enabling statutes were repealed, their provisions still must be applied to all matters pending before the Agency at the time of repeal. Several matters are presently outstanding (transitional 1995, c. 17, s. 27)

The Agency has sole responsibility for the following regulations:

Air Transportation Regulations
National Transportation Agency General Rules
Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations
Railway Costing Regulations
Railway Interswitching Regulations
Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations
Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations
Railway Traffic Liability Regulations
Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records

The Agency shares responsibility to Parliament for the following regulations:

Atlantic Region Freight Assistance Regulations *
Atlantic Region Selective Assistance Regulations *
Atlantic Regional Special Selective and Provisional Assistance Regulations *
Carriers and Transportation Undertakings Information Regulations
The Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations
The Seaway International Bridge Corporation, Ltd. Regulations

* The provisions of the *Interpretation Act* provide that, although these enabling statutes were repealed, their provisions still must be applied to all matters pending before the Agency at the time of repeal. Several matters are presently outstanding (transitional 1995, c. 17, s. 27)

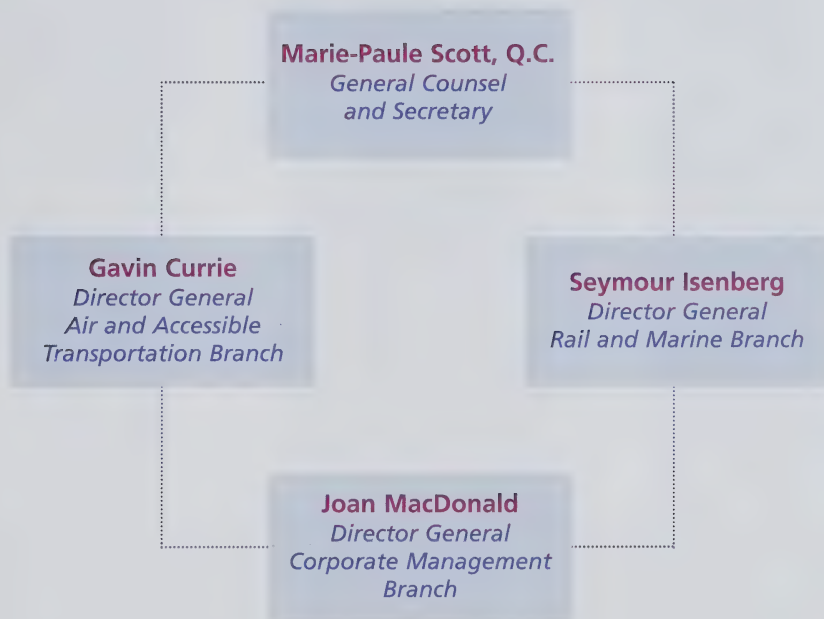
When the *Canada Transportation Act* came into force in 1996, two of its sections repealed the *National Transportation Act, 1987*, and the *Railway Act*. The following 12 regulations existed under those two acts, but when the acts were repealed, these regulations ceased to be in force.

In 1998, the Privy Council Office, by request of the Canadian Transportation Agency, made the appropriate notations in the Consolidated Index of the *Canada Gazette*, Part II, which lists all current regulations. The spent regulations and their functions are:

- **Baggage Car Traffic Regulations** – govern the terms and conditions for handling baggage belonging to rail passenger ticket holders, and address liability considerations.
- **Conditions on Passes Approval Order (General Order T-29)** – list and approve a number of terms and conditions respecting the issuance of passenger transportation passes by seventeen railway companies, seven international bridge and tunnel corporations, and one water carrier. Many of these terms and conditions pertain to the liability of the issuing companies.
- **Free and Reduced Rate Transportation Regulations (General Order T-26)** – prescribe the terms and conditions under which railway companies are required to offer transportation free of charge or under reduced rates and keep records thereof. They also prescribe the use of 10 forms to log issued and used free passenger fare tickets or passes.
- **Railway Free and Reduced Rate Transportation Regulations (General Order T-27)** – detail some 46 groups or categories of individuals to whom free and reduced-rate transportation may be offered. They further prescribe the terms and conditions pertaining to the issuance of free passes or reduced-rate certificates and to the format under which periodical returns must be filed with the National Transportation Agency.
- **Railway Act Fees Order** – prescribes that Special Act railway companies petitioning for incorporation or change in charter before the Minister of Consumer and Corporate Affairs (Minister of Industry) must pay fees.
- **Northern Marine Resupply Services Regulations** – prescribe the information that licensees must file with the National Transportation Agency to enable the Agency to determine whether resupply rates contained in tariffs filed by licensees are just and reasonable.
- **Mackenzie River Area Distances Regulations** – made pursuant to the *Transport Act*, they prescribe mileage distances for formulating tolls and statistics on waters in the Mackenzie River Area. The *Transport Act* was revoked pursuant to section 352 of the *National Transportation Act, 1987*.

- **Railway Lines Abandonment Regulations** – prescribe the form, manner and timing of the process for the abandonment of federal railway lines. They set out a code for filing notice of intention, relevant costing information and other information sufficient to permit the National Transportation Agency to conclude whether retaining the railway line would be in the public interest.
- **Asset and Revenue Determination Regulations** – Part VII of the *National Transportation Act, 1987* required that a person proposing to acquire a transportation undertaking with assets in Canada, or gross annual revenue exceeding ten million dollars from sales in or from Canada must notify the National Transportation Agency of the proposed acquisition. These regulations prescribe the time and manner of determining the value of assets in Canada and annual gross revenue from sales in or from Canada.
- **Part VII Exemption Regulations** – set out the classes of acquisitions which are exempted from the application of Part VII of the *National Transportation Act, 1987*.
- **Railway Freight Tariff Regulations** – prescribe the form and manner in which railway freight tariffs are to be issued and the information they must contain as required by Part III, Division I of the *National Transportation Act, 1987*.
- **Railway Advance Payment Regulations** – provide for advance financial payments to a railway company to subsidize the continuation of various railway operations.

Executive



Air and Accessible Transportation Branch

Agreements, Tariffs and Enforcement

D. Western

Director

Phone: (819) 997-6643

Fax: (819) 953-5562

Licensing and Charters

R. Landry

Director

Phone: (819) 953-8761

Fax: (819) 953-5562

Accessible Transportation

H. Nadeau

Director

Phone: (819) 953-2749

Fax: (819) 953-6019

International Agreements

F. Rosen

Manager

Phone: (819) 953-9793

Fax: (819) 953-5562

Tariffs

G. Danylchenko

Manager

Phone: (819) 997-6419

Fax: (819) 953-5686

Enforcement

D. Rennick

Manager

Phone: (819) 953-9786

Fax: (819) 953-5562

Licensing

R. Guerra

Manager

Phone: (819) 997-6359

Fax: (819) 953-5562

Charters

S. Boutet

AI/Manager

Phone: (819) 997-6227

Fax: (819) 953-5572

Financial Evaluation

J. Jacob

Manager

Phone: (819) 997-8960

Fax: (819) 953-5562

Regulations, Research and Analysis

R. Campeau

AI/Manager

Phone: (819) 997-0806

Fax: (819) 953-6019

Complaints and Investigations

A. Hampel

Manager

Phone: (819) 953-9151

Fax: (819) 953-6019

Monitoring and Liaison

C. Stark

Manager

Phone: (819) 953-2748

Fax: (819) 953-6019

SENIOR INVESTIGATORS, ENFORCEMENT

Pacific

G. King

800 Burrard Street

Suite 641

Vancouver, British Columbia

V6Z 2V8

Phone: (604) 666-0620

Fax: (604) 666-1267

Western

L. Brooklyn

Suite 1100

9700 Jasper Avenue

Edmonton, Alberta T5J 4C3

Phone: (780) 495-6618

Fax: (780) 495-5639

Central

M. Pearson

Suite 702, 269 Main Street

P.O. Box 27007

Winnipeg Square Postal Outlet

Winnipeg, Manitoba R3C 4T3

Phone: (204) 984-6092

Fax: (204) 984-6093

Ontario

J. Anderson

Suite 300, 4900 Yonge Street

Toronto, Ontario

M2N 6A5

Phone: (416) 952-7895

Fax: (416) 952-7897

Quebec

R. Laliberté

Suite 8023

101 Roland-Therrien Boulevard

Longueuil, Quebec

J4H 4B9

Phone: (450) 928-4173

Fax: (450) 928-4178

Atlantic

B. Mercer

Unit 109, 1045 Main Street

Moncton, New Brunswick

E1C 1H1

Phone: (506) 851-6950

Fax: (506) 851-2518

Rail and Marine Transportation Branch

Rail Rates Costing and Monitoring Directorate

G. Nera

ADirector

Phone: (819) 997-4914

Fax: (819) 953-5564

Rail and Marine Complaints and Audit Services

P. Juneau

Director

Phone: (819) 953-0374

Fax: (819) 953-5564

Rail Infrastructure

I. Spear

Director

Phone: (819) 953-0327

Fax: (819) 953-8353

Freight Division

B. Hennessy

Manager

Phone: (819) 953-9912

Fax: (819) 953-5564

Cost Determinations

F. Urban

Manager

Phone: (819) 953-9918

Fax: (819) 953-5564

Financial and Costing Systems Analysis

C. McClellan

AManager

Phone: (819) 997-6105

Fax: (819) 953-5564

Grain Division

J. Riegler

Manager

Phone: (819) 997-6542

Fax: (819) 953-5564

Marine Complaints and Investigations

D. Pilon

Manager

Phone: (819) 997-8354

Fax: (819) 953-5686

Rail Complaints and Investigations

W. Kay

Manager

Phone: (819) 997-1081

Fax: (819) 953-5564

Audit Services and Statistical Analysis

J. Glandon

Manager

Phone: (819) 997-1218

Fax: (819) 953-5564

Engineering and Environmental Services

P. Lacoste

Manager

Phone: (819) 953-2117

Fax: (819) 953-8353

Dispute Resolution

G. Gordon

Manager

Phone: (819) 953-0328

Fax: (819) 953-8353

Approvals and Determinations

K. Rochon

Manager

Phone: (819) 953-0365

Fax: (819) 953-8353

Cases Decided in 1998**Transport Loupage Inc. v. National Transportation Agency**

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-622-95

Appeal from National Transportation Agency Letter-decision dated August 29, 1994, in which the National Transportation Agency denied subsidy payments to Transport Loupage Inc. on outstanding subsidy claims, and recommended that payments made to the carrier under the Atlantic Regional Special Selective and Provisional Assistance Regulations between the time of carrier and shipper restructuring in January 1990 and the National Transportation Agency's audit in April 1993, be repaid by the Corporation.

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on January 21, 1998.

Transport Loupage Inc. v. National Transportation Agency

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-688-95

Application for mandamus ordering the National Transportation Agency to pay the sum of \$30,902.10 to Transport Loupage, pursuant to the Atlantic Regional Special Selective and Provisional Assistance Regulations.

The application for mandamus was dismissed by the Federal Court of Appeal on January 21, 1998.

The Municipality of Metropolitan Toronto v. Canadian National Railway Company

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-1029-96

Appeal from Canadian Transportation Agency Decision No. 482-R-1996 and Order No. 1996-R-358, both dated August 29, 1996, which ordered that the costs of installation and future maintenance of the fencing along CN's right-of-way and track of a portion of the Bala Subdivision, in the Municipality of Metropolitan Toronto should be shared equally between CN and the Municipality of Metropolitan Toronto.

The appeal was heard in Toronto on June 4, 1998, and the judgment of the court was rendered on August 14, 1998. The appeal was dismissed.

J. Normand Wong v. Her Majesty the Queen in Right of Canada as represented by the National Transportation Agency

Federal Court – Trial Division

Court File No.: T-3255-90

Claim for monetary compensation arising out of an alleged breach of contract for services entered into by the Plaintiff with the National Transportation Agency on May 17, 1990.

By Order of the Federal Court – Trial Division dated November 25, 1998, this action was dismissed for delay.

Cases Pending in 1998

Canadian American Railway Company v. National Transportation Agency

Federal Court of Appeal
Court File No.: A-488-96

Appeal from National Transportation Agency Letter-decision dated November 20, 1995, which required the Canadian American Railway Company to apply for a Certificate of Fitness in accordance with the terms specified in section 12 of the *Railway Act*.

Via Rail Canada Inc. v. National Transportation Agency and Jean Lemonde

Federal Court of Appeal
Court File No.: A-507-96

Appeal from National Transportation Agency Order No. 1995-R-491 and Decision No. 791-R-1995, both dated November 28, 1995, in the matter of an application by Mr. Jean Lemonde, on behalf of Minikami (Club de mini Basket-ball en fauteuil roulant "Les Kamikazes"), pursuant to subsection 63.3(1) of the *National Transportation Act*, 1987.

Canadian National Railway Company v. Eagle Forest Products Limited Partnership

Federal Court of Appeal
Court File No.: A-731-97

Appeal from Canadian Transportation Agency Decision No. 457-R-1997 and Order No. 1997-R-453, both dated July 17, 1997, in the matter of a complaint by Eagle Forest

Products Limited Partnership pursuant to subsection 116(1) of the *Canada Transportation Act* alleging that CN failed to fulfil its common carrier obligations to provide adequate and suitable accommodation for delivering traffic originating from its mill in Miramichi, in the province of New Brunswick.

Canadian National Railway Company v. Gordon Moffatt, Her Majesty in Right of the Province of Newfoundland and Labrador and the Canadian Transportation Agency

Federal Court of Appeal
Court File No.: A-385-98

Appeal of Agency Letter-decision No. LET-R-337-1007 dated December 17, 1997, in the matter of a request from Mr. Gordon Moffatt for the submission of a matter for final offer arbitration, pursuant to Part IV of the *Canada Transportation Act*.

Marilyn Sharp v. Canadian Transportation Agency and Canadian Pacific Railway Company

Federal Court of Appeal
Court File No.: A-549-98

Appeal of Agency decision No. 178-R-1998 and Order No. 1998-R-194, both dated April 21, 1998, which approved an application by Canadian Pacific Railway Company pursuant to section 98 of the *Canada Transportation Act* for approval of the construction of a proposed line of railway near Prentiss, Alberta.

Corporation of the City of Windsor v. Canadian Pacific Railway Company and Shergar Developments Inc.
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-649-98

Appeal of Agency Decision No. LET-R-210-1998 dated July 16, 1998 regarding a complaint by the Corporation of the City of Windsor regarding Canadian Pacific Railway Company's failure to comply with the rail line abandonment provisions of the *National Transportation Act, 1987* as they pertain to maintenance obligations for the University Avenue and Riverside Drive bridges at mileages 112.40 and 112.60 of the former Windsor Subdivision, in the City of Windsor and a request that Canadian Pacific restore these bridges to their former condition as streets, pursuant to the *Canada Transportation Act*.

Canadian National Railway Company v. Canadian Transportation Agency
Federal Court of Appeal
Court File No.: 98-A-34

Application for leave to appeal Agency Letter-decision No. LET-R-238-1998 dated September 9, 1998, which required the Canadian National Railway Company to file an application pursuant to section 98 of the *Canada Transportation Act* for Agency approval to construct the Edmonton Intermodal Yard Facility.

Iqaluit Chamber of Commerce v. Bradley Air Services Limited
Federal Court of Appeal
Court File No.: 98-A-38

Application for leave to appeal Agency Decision No. 437-A-1998 dated September 2, 1998, which found that Bradley Air Services Limited operating as First Air and/or Ptarmigan Airways has not imposed an unreasonable basic fare or unreasonable increase in the basic fare since October 1995 in respect of domestic services it operates to/from Iqaluit.

The Privacy Commissioner of Canada v. Canada Labour Relations Board
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-685-96

Application for leave to appeal the judgment of the Trial Division of the Federal Court of Canada delivered on August 12, 1996, relating to the refusal of access to an individual of personal notes taken by Board members during a hearing.

Note: This case does not involve a decision of the Agency. The Agency is simply an intervenor in this case.

Rail and Marine Branch

- *1998-1999 Maximum Rate Scale*
- *Determining Net Salvage Value – A Guide on the Transfer of Railway Lines to Governments*
- *Information for Shippers and Carriers – Guidelines for the Interpretation of “Substantial Commercial Harm”*
- *Rail Complaints – What you need to know*
- *Final Offer Arbitration*
- *Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records*

Air and Accessibility Branch

- *Moving Ahead – Special Issue for Travel Agents*
- *Taking Charge of the Air Travel Experience – A Guide for Persons with Disabilities*
- *Code of Practice: Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities*

AGENCY ADVISORY COMMITTEE AND WORKING GROUP PARTICIPANTS

Canadian Association for Community Living

- C. Laurin-Bowie
- A. Kayal

Canadian Association of the Deaf

- E. Richman

Canadian Association of Independent Living Centres

- P. MacGrath

Canadian Council of the Blind

- J. Bullen
- J. Rempel

Canadian Hard of Hearing Association

- C. Cantlie
- C.P. Carter

Canadian National Institute for the Blind

- T. Keough
- F. Cutler
- J. McDonald

Canadian Paraplegic Association

- E. Boyd

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN)

- R. Desjardins

Council of Canadians with Disabilities

- E. Norman
- A. Bridgeman

Easter Seals/March of Dimes National Council

- W.A. Hoch

Institut Nazareth et Louis-Braille

- P. Ferland

Kéroul

- B. Bédard
- M. Tremblay

One Voice Seniors

- R. Hammond

Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)

- Y. Provencher

Private Citizen

- J. Rae
- P. Dawson

Consultant

- B. McCannell

Air Canada

- E. Arcand
- C. Stanyer

Air Transport Association of Canada

- H. Goldberg

Algoma Central Railway Inc.

- W.J. McComb

Association of Canadian Travel Agents

- K. Landry
- D. Redmond

Association québécoise des transporteurs aériens inc.

- B. Jenner

Bombardier

- A. Paquet

Canadian Airports Council

- M. Sigler

Canadian Airlines International

- M. McRae
- Canadian Ferry Operators Association
- B. Harbidge

Canadian Ferry Operators Association

- B. Harbridge

Canadian Institute of Travel Counsellors

- R. Evans
- S. Crowhurst

First Air

- G. Plexman

Edmonton Regional Airports Authority

- G. Myrehaug

Marine Atlantic

- B. Harbidge

Railway Association of Canada

- R.H. Ballantyne

VIA Rail Canada Inc.

- R. MacDonald

Canadian Human Rights Commission

- H. Goldberg

Government of Newfoundland and Labrador

- S. Bugden

Human Resources Development Canada

- M. Regnaud

Transport Canada**Airworthiness Standards**

- M. Khouzam

Ferry Policy & Programs

- L. Cadieux

Marine Regulatory Directorate

- C. Hunter

Cabin Safety Standards

- F. Wokes

Accessible Programs

- L. Greenblatt

Transportation Development Centre

- B.A. Smith
- R. Nishizaki

Treasury Board Secretariat

- R. Hodgins

CANADA'S FEDERAL RAILWAY COMPANIES
AS OF DECEMBER 31, 1998

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Bangor and Aroostook Railroad Company
(Van Buren Bridge Company)

Burlington Northern and Santa Fe Railway
Company (Burlington Northern (Manitoba)
Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe
Manitoba, Inc.)

Canadian American Railroad Company

Canadian National Railway Company

Canadian Pacific Railway Company

Cape Breton Development Corporation doing
business as Devco Railway

Chemin de fer de la Matapédia Inc.

Consolidated Rail Corporation (St. Lawrence
and Adirondack Railway Company)

CSX Transportation Inc. (Lake Erie and
Detroit River Railway Company Limited)

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company

Maine Central Railroad Company and
Springfield Terminal Railway Company

Minnesota, Dakota & Western Railway
Company

National Railroad Passenger Corporation
(Amtrak)

Nipissing Central Railway Company

Norfolk and Western Railway Company

Okanagan Valley Railway Company

Ottawa Central Railway Inc.

Pacific and Arctic Railway and Navigation
Company/British Columbia Yukon Railway
Company/British Yukon Railway Company
Limited carrying on business as or proposing
to carry on business as White Pass & Yukon
Route

Quebec North Shore & Labrador Railway
Company

RaiLink Canada Ltd.

Sault Ste. Marie Bridge Company

St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec)
Inc.

Union Pacific Railroad Company

VIA Rail Canada Inc.

Wabush Lake Railway Company, Limited

Waterloo-St. Jacobs Railway Company
Limited

LINES TRANSFERRED FROM FEDERAL RAILWAYS, 1998

Transferred from Canadian National Railway Company (CN) – January 1, 1998, to December 31, 1998
(Route kilometres including spur kilometres)

Company Assuming Operations	Province	Kilometres
RaiLink Canada Ltd. – Mackenzie Northern	AB	1028.8
Southern Rails Cooperative Ltd.	SK	55.8
Barrie-Collingwood Railway	ON	48.9
VIA Rail Canada Inc.	ON/QC	116.5
St. Thomas and Eastern Railway Company	ON	54.1
Goderich-Exeter Railway Company Limited	ON	174.9
Ottawa Central Railway Inc.	ON	142.5
Chemin de fer de la Matapédia Inc.	QC/NB	171
Mirabel Railway Inc.	QC	26.2
St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.	QC	150.7
New Brunswick East-Coast Railway Company Inc.	NB	344.2

Transferred from Canadian Pacific Railway Company (CP) – January 1, 1998, to December 31, 1998

Company Assuming Operations	Province	Kilometres
Okanagan Valley Railway Company	BC	74.5
E&N Railway Company (1998) Ltd.	BC	285.8
Huron Central Railway Inc.	ON	54.4

RAIL	SUBDIVISION	FROM	TO	MILES FROM	MILES TO	TOTAL	EFFECTIVE DATE	PROV.
CN	LONGUE POINTE SPUR	H.B. 127.70 Joliette	Pointe-aux-Trembles	0	0.9	0.9	1/6/98	QC
CN	BIG RIVER	Tobey	Big River	31.5	51.32	19.82	1/22/98	SK
CN	NEWMARKET	Bradford	Barrie	42.28	63	20.7	21/25/98	ON
CN	QUAI DE RIMOUSKI SPUR	H.B. 122.9	Mont Rimouski	0	1.6	1.6	4/27/98	QC
CN	OSHAWA RAILWAY SPUR	H.B. 300.24	Kingston	0.2	23.1	2.88	4/27/98	ON
CP	WHITEFOX	Choiceland	Meath Park	28.4	63.6	35.2	2/6/98	SK
CP	AMULET	Amulet	Crane Valley	0	38.6	38.6	3/11/98	SK
CP	MELFORT	Naicam	Simm	49.5	56.3	6.8	1/27/98	SK
CP	PENNANT	Wickett	Hazlett	0	19.5	19.5	4/9/98	SK
CP	BROMHEAD	Southall	Minton	35	79.1	44.1	8/4/98	SK
CP	MACLEOD	Claresholm	Fort Macleod	83.8	105.8	22	5/20/98	AB
CP	PRESCOTT	Manotick	Kemptville	8.1	728.3	20.13	6/16/98	ON
CP	WESTMOUNT (St-Henri Yard)	Greene St.	Richelieu St.	0	0.7	0.7	1/28/98	QC
CN	LAMPMAN	Bienfait	Estevan	86.3	88.9	2.6	11/3/98	SK
CN	MONTMAGNY	Harlaka	Saint-Romuald	111.35	119.12	7.77	2/21/98	QC

CESSATION D'EXPLOITATION DE LIGNES 1998

Chemins de fer	SUBDIVISION	DE	A	DE (MILLES)	A (MILLES)	TOTAL	DATE EN VIGUEUR	PROV.
CN	EMBRANCHEMENT DE LONGUE POINTE	J.M. 127.70 Joliette	Pointe-aux- Trembles	0	0,9	0,9	1/6/98	QC
CN	BIG RIVER	Tobey	Big River	31,5	51,32	19,82	1/22/98	SK
CN	NEWMARKET	Bradford	Barrie	42,28	63	20,7	21/25/98	ON
CN	EMBRANCHEMENT DE QUAI DE RIMOUSKI	J.M. 122.9 Mont Rimouski	0	1,6	1,6	1,6	4/27/98	QC
CN	EMBRANCHEMENT DE J.M. 300.24	Kingston	0,2	23,1	2,88	4/27/98	ON	
CP	WHITEFOX	Choieland	Meath Park	28,4	63,6	35,2	2/6/98	SK
CP	AMULET	Amulet	Crane Valley	0	38,6	38,6	3/11/98	SK
CP	MELFORT	Nalcam	Simm	49,5	56,3	6,8	1/27/98	SK
CP	PENNANT	Wickett	Hazlett	0	19,5	19,5	4/9/98	SK
CP	BROMHEAD	Southall	Minton	35	79,1	44,1	8/4/98	SK
CP	MACLEOD	Clareholm	Fort Macleod	83,8	105,8	22	5/20/98	AB
CP	PRESCOTT	Manotick	Kemptville	8,1	728,3	20,13	6/16/98	ON
CP	WESTMOUNT (cour de St-Henri)	rue Greene rue Richelieu	0	0,7	0,7	1/28/98	QC	
CN	LAMPMAN	Bienfait	Estevan	86,3	88,9	2,6	11/3/98	SK
CN	MONTMAGNY	Harlaka	Saint-Romuald	111,35	119,12	7,77	2/21/98	QC

TRANSFERTS DE LIGNES DE CHEMIN DE FER DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE À D'AUTRES EXPLOITANTS

Cédés par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada – Du 1^{er} janvier 1998 au 31 décembre 1998 (le kilométrage inclut les embranchements)

Nouvel exploitant	Province	Kilomètres
Railink Canada Ltd. – Mackenzie Northern	Alb.	1028,8
Southern Rails Cooperative Ltd.	Sask.	55,8
Barrie-Collingwood Railway	Ont.	48,9
VIA Rail Canada Inc.	Ont./Qc	116,5
St. Thomas and Eastern Railway Company	Ont.	54,1
Goderich-Exeter Railway Company Limited	Ont.	174,9
Ottawa Central Railway Inc.	Ont.	142,5
Chemin de fer de la Matapédia Inc.	Qc/N.-B.	171
Mirabel Railway Inc.	Qc	26,2
St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.	Qc	150,7
New Brunswick East-Coast Railway Company Inc.	N.-B.	344,2

Cédés par le Canadien Pacifique Limitée – Du 1^{er} janvier 1998 au 31 décembre 1998

Nouvel exploitant	Province	Kilomètres
Okanagan Valley Railway Company	C.-B.	74,5
E&N Railway Company (1998) Ltd.	C.-B.	285,8
Huron Central Railway Inc.	Ont.	54,4

Algoma Central Railway Inc.	Algonquin Central Railway Inc.
Arnaud Railway Company	Arnaud Railway Company
Bangor and Aroostook Railroad Company (Van Buren Bridge Company)	Bangor and Aroostook Railroad Company
Burlington Northern and Santa Fe Railway Company (Burlington Northern (Manitoba) Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)	Burlington Northern and Santa Fe Railway Company (Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)
Canadian American Railroad Company	Canadian American Railroad Company
Canadien Pacifique Limitée	Canadien Pacifique Limitée
Cape Breton Development Corporation, exercçant ses activités sous le nom de Devco Railway	Cape Breton Development Corporation, exercçant ses activités sous le nom de Devco Railway
Chemin de fer de la Marapédia Inc.	Chemin de fer de la Marapédia Inc.
Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada	Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
Consolidated Rail Corporation (St. Lawrence and Adirondack Railway Company)	Consolidated Rail Corporation (St. Lawrence and Adirondack Railway Company)
CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)	CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)
Eastern Maine Railway Company	Eastern Maine Railway Company
Essex Terminal Railway Company	Essex Terminal Railway Company
Goderich-Exeter Railway Company Limited	Goderich-Exeter Railway Company Limited
Hudson Bay Railway Company	Hudson Bay Railway Company
International Bridge and Terminal Company	International Bridge and Terminal Company
Waterloo-St. Jacobs Railway Company Limited	Waterloo-St. Jacobs Railway Company Limited
Wabush Lake Railway Company, Limited	Wabush Lake Railway Company, Limited
VIA Rail Canada Inc.	VIA Rail Canada Inc.
Union Pacific Railroad Company	Union Pacific Railroad Company
St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.	St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.
Sault Ste. Marie Bridge Company	Sault Ste. Marie Bridge Company
RailLink Canada Ltd.	RailLink Canada Ltd.
Quebec North Shore & Labrador Railway Company	Quebec North Shore & Labrador Railway Company
Pass & Yukon Route d'exercer ses activités sous le nom de White Limited, exerçant ses activités ou proposant Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Columbia Yukon Railway Company	Pass & Yukon Route d'exercer ses activités sous le nom de White Limited, exerçant ses activités ou proposant Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Columbia Yukon Railway Company
Pacific and Arctic Railway and Navigation Company	Pacific and Arctic Railway and Navigation Company
Ottawa Central Railway Inc.	Ottawa Central Railway Inc.
Okanagan Valley Railway Company	Okanagan Valley Railway Company
Norfolk and Western Railway Company	Norfolk and Western Railway Company
Nipissing Central Railway Company	Nipissing Central Railway Company
National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)	National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
Minnesota, Dakota & Western Railway Company	Minnesota, Dakota & Western Railway Company
Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company	Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company

• S. Crowhurst	• R. Evans	• M. McRae	• B. Harbidge	• R. MacDonald	• H. Goldberg
Institut canadien des conseillers en voyage	Les Lignes aériennes Canadien International	Marine Atlantique	VIA Rail Canada Inc.	Commission canadienne des droits de la personne	
Developpement des ressources humaines Canada	Gouvernement de Terre- Neuve et du Labrador	Secrétariat du Conseil du trésor du Canada	Transports Canada	Normes relatives à la certification	Politique et programmes de traversier
• M. Regnaud	• S. Bugden	• R. Hodgins	Normes relatives des transports	• M. Khouzam	• L. Cadieux
Législation et règlements – maritime	Normes relatives à la sécurité des cabines	Transport des personnes handicapées	Centre de développement des transports	• C. Hunter	
• C. Hunter	• F. Wokes	• L. Greenblatt	• B.A. Smith	• R. Nishizaki	

COMITÉ CONSULTATIF DE L'OFFICE ET PARTICIPANTS AUX GROUPES DE TRAVAIL

Algoma Central Railway Inc.	• W.J. McComb	Edmonton Regional Airports Authority	• G. Myrehaug	Association canadienne des agents de voyages	• K. Landry • D. Redmond	Association des chemins fer du Canada	• R.H. Ballantyne	Association du transport aérien du Canada	• H. Goldberg	Association canadienne des opérateurs de traversiers	• B. Harbridge	Association québécoise des transporteurs aériens inc.	• B. Jenner	Bombardier	• A. Paquet	Conseil des aéroports du Canada	• M. Sigler	First Air	• G. Plexman
Conseil national des timbres de Pâques et de la Parade des dix sous	• W.A. Hoch	Institut national canadien pour les aveugles	• T. Keough • F. Cutler • J. McDonald	Institut Nazareth et Louis-Braille	• R. Ferland	Kéroul	• B. Bédard • M. Tremblay	La voix – le réseau canadien des aînés	• R. Hammond	Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)	• Y. Provencher	Citoyen	• J. Rae • R. Dawson	Conseiller	• B. McCannell	Air Canada	• E. Arcand • C. Stanyer		
Association canadienne des centres de vie autonome	• P. MacGrath	Association canadienne pour l'intégration communautaire	• C. Laurin-Bowie • A. Kayal	Association des malentendants canadiens	• C. Cantlie • C.R. Carter	Association des paraplégiques	• E. Boyd	Association des sourds du Canada	• E. Richman	Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN)	• R. Desjardins	Conseil canadien des aveugles	• J. Bullen • J. Kempel	Conseil des canadiens avec déficiences	• E. Norman • A. Bridgeman				

Transports ferroviaires et maritimes

- Barème pour la campagne agricole 1998-1999
- Détermination de la valeur nette de récupération – Guide sur le transfert de lignes de chemin de fer à un gouvernement
- Renseignements à l'intention des expéditeurs et des transporteurs – Lignes directrices pour l'interprétation du « préjudice commercial important »
- Plaintes relatives aux chemins de fer – Ce que vous devez savoir
- Arbitrage
- Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes

Transports aériens et accessibles

- On va de l'avant – Numéro spécial pour les agents de voyage
- Être maître de la situation – Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience
- Code de pratiques : Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience

Corporation of the City of Windsor c. la Compagnie de chemin de fer Canadien et Shergar Developments Inc. Cour d'appel fédérale Dossier n° A-649-98 de la Cour

Appel de la décision de l'Office n° LET-R-210-1998 en date du 16 juillet 1998 relative à une plainte déposée par la Corporation of the City of Windsor. Cette dernière alléguait que la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacific n'avait pas respecté les dispositions de la Loi de 1987 sur les transports nationaux ayant trait à l'abandon des lignes ferroviaires et, plus précisément ses obligations en matière d'entretien des ponts de l'avenue University et de Riverside Drive, situés aux points milliaires 112,40 et 112,60 de l'ancienne subdivision Windsor dans la ville de Windsor. La demande visait également la remise en leur premier état de ces ponts, soit des voies publiques, aux termes de la Loi sur les transports au Canada.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada
Cour d'appel fédérale Dossier n° 98-A-34 de la Cour

Demande d'autorisation d'interjeter appel de la décision de l'Office n° LET-R-238-1998 rendue par lettre en date du 9 septembre 1998, qui enjoignait à la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada de déposer une demande conformément à l'article 98 de la Loi sur les transports au Canada afin d'obtenir l'approbation de l'Office relativement à la construction des installations de la gare intermodale à Edmonton.

Chambre de commerce de Iqaluit c. Bradley Air Services Limited
Cour d'appel fédérale Dossier n° 98-A-38 de la Cour

Demande d'autorisation d'interjeter appel de la décision de l'Office n° 437-A-1998, en date du 2 septembre 1998, dans laquelle il concluait que Bradley Air Services Limited, exerçant ses activités sous la raison sociale de First Air ou de Ptarmigan Airways, n'avait pas pratiqué un prix de base déraisonnable ni une augmentation de celui-ci depuis octobre 1995 relativement aux services intérieurs qu'il exploite à destination et en provenance de Iqaluit.

Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada c. Conseil canadien des relations du travail
Cour d'appel fédérale N° de greffe : A-685-96

Demande d'autorisation d'interjeter appel du jugement de la Section de première instance de la Cour fédérale du Canada rendu le 12 août 1996 dans la matière du refus d'accès aux notes personnelles prises par les membres du panel lors d'une audience.

N.B. : Cette cause ne porte pas sur une décision de l'Office, lequel y tient simplement un rôle d'intervenant.

<p>Canadian American Railway Company c. l'Office national des transports</p> <p>Cour d'appel fédérale</p> <p>N° de greffe : A-488-96</p> <p>Appel de la lettre de décision de l'Office national des transports datée du 20 novembre 1995 qui exigeait que la Canadian American Railway Company demande un certificat d'aptitude conformément aux dispositions de l'article 12 de la <i>Loi sur les chemins de fer</i>.</p> <p>Via Rail Canada Inc. c. l'Office national des transports et Jean Lemonde</p> <p>Cour d'appel fédérale</p> <p>N° de greffe : A-507-96</p> <p>Appel de la décision de l'Office national des transports n° 1995-R-491 et de la décision n° 791-R-1995, datées du 28 novembre 1995, rendues suite à une demande de M. Jean Lemonde, au nom de Minitakami (Club de mini Basket-ball en fauteuil roulant Les Kamikazes), en vertu du paragraphe 63.3 (1) de la <i>Loi de 1987 sur les transports nationaux</i>.</p> <p>La Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Eagle Forest Products Limited Partnership</p> <p>Cour d'appel fédérale</p> <p>N° de greffe : A-731-97</p> <p>Appel de la décision n° 457-R-1997 et de l'arrêté n° 1997-R-453 de l'Office des transports du Canada, datés du 17 juillet 1997, rendus suite à la plainte déposée par Eagle Forest</p>	<p>Products Limited Partnership en vertu du paragraphe 116(1) de la <i>Loi sur les transports au Canada</i> et alléguant que le CN a manqué à ses obligations de transporteur public consistant à fournir des installations adéquates pour l'acheminement de marchandises en provenance de Miramichi, Nouveau-Brunswick.</p> <p>Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffatt, Sa Majesté du chef de la Province de Terre-Neuve et du Labrador et l'Office des transports du Canada</p> <p>Cour d'appel fédérale</p> <p>Dossier n° A-385-98 de la Cour</p> <p>Appel de la décision de l'Office n° LET-R-337-1007 rendue par lettre en date du 17 décembre 1997 relativement à une demande d'arbitrage déposée par M. Gordon Moffatt en vertu de la Partie IV de la <i>Loi sur les transports au Canada</i>.</p> <p>Marilyn Sharp c. l'Office des transports du Canada et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique</p> <p>Cour d'appel fédérale</p> <p>Dossier n° A-549-98 de la Cour</p> <p>Appel de la décision de l'Office n° 178-R-1998 et de l'arrêté n° 1998-R-194, tous deux en date du 21 avril 1998, qui approuvaient une demande déposée par la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique, en vertu de l'article 98 de la <i>Loi sur les transports au Canada</i>, en vue d'obtenir l'approbation du projet de construction d'une ligne ferroviaire près de Prentiss en Alberta.</p>
---	--

Décisions rendues en 1998

Transport Loupage Inc. c.
l'Office national des transports
 Cour d'appel fédérale
 N° de greffe : A-622-95

Appel de la lecture de décision de l'Office national des transports datée du 29 août 1994, dans laquelle l'Office refusait de verser à

Transport Loupage Inc. des subventions non réglées, et recommandait que des paiements versés au transporteur en vertu du Règlement sur les subventions spéciales, sélectives et provisoires dans la Région atlantique, entre le

moment de la restructuration du transporteur et de l'expéditeur en janvier 1990 et la vérification de l'Office national des transports en avril 1993, soient remboursés par Transport Loupage.

La Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel le 21 janvier 1998.

Transport Loupage Inc. c.
l'Office national des transports
 Cour d'appel fédérale
 N° de greffe : A-688-95

Demande de bref de mandamus exigeant que l'Office national des transports verse un montant de 30 902,10 \$ à Transport Loupage, en vertu du Règlement sur les subventions spéciales, sélectives et provisoires dans la Région atlantique.

La Cour d'appel fédérale a rejeté la

demande de mandamus le 21 janvier 1998.

La Municipalité de la communauté urbaine de Toronto c. la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
 Cour d'appel fédérale
 N° de greffe : A-1029-96

Appel de la décision de l'Office national des transports n° 482-R-1996 et de l'arrêt n° 1996-R-358, datés du 29 août 1996, ordonnant que les coûts d'installation et d'entretien futur de la clôture bordant l'emprise et la voie du Canadien National sur une partie de la subdivision de Bala, dans la Municipalité de la communauté urbaine de Toronto, soient partagés également entre le CN et la Municipalité.

L'appel a été entendu à Toronto le 4 juin 1998 et la cour a rendu sa décision le 14 août suivant. L'appel a été rejeté.

J. Normand Wong c. Sa Majesté la Reine du chef du Canada représentée par l'Office national des transports

Cour fédérale – Section de première instance
 N° de greffe : T-3255-90

Demande d'indemnisation découlant d'une rupture de contrat alléguée pour des services conclus entre le demandeur et l'Office national des transports le 17 mai 1990.

Par ordonnance de la Cour fédérale (Section de première instance) en date du 25 novembre 1998, l'action a été rejetée pour cause de retard.

G. Nera
Directeur int.
téléphone : (819) 997-4914
télécopieur : (819) 953-5564

Division des marchandises
B. Hennessy
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-9912
télécopieur : (819) 953-5564

Détermination des coûts
F. Urban
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-9918
télécopieur : (819) 953-5564

Analyse financière et des systèmes de contrôle des coûts
C. McClellan
Gestionnaire int.
téléphone : (819) 997-6105
télécopieur : (819) 953-5564

Division du grain
J. Riegler
Gestionnaire
téléphone : (819) 997-6542
télécopieur : (819) 953-5564

Plaintes sur les transports ferroviaire et maritime et services de vérification
P. Juneau
Directeur
téléphone : (819) 953-0374
télécopieur : (819) 953-5564

Plaintes et enquêtes maritimes
D. Pilon
Gestionnaire
téléphone : (819) 997-8354
télécopieur : (819) 953-5686

Plaintes et enquêtes ferroviaires
W. Kay
Gestionnaire
téléphone : (819) 997-1081
télécopieur : (819) 953-5564

Service de vérification et analyse statistique
J. Glandon
Gestionnaire
téléphone : (819) 997-1218
télécopieur : (819) 953-5564

Infrastructure ferroviaire
I. Spear
Directeur
téléphone : (819) 953-0327
télécopieur : (819) 953-8353

Service d'ingénierie et environnement
P. Lacoste
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-2117
télécopieur : (819) 953-8353

Règlement des différends
G. Gordon
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-0328
télécopieur : (819) 953-8353

Approbation et détermination
K. Rochon
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-0365
télécopieur : (819) 953-8353

D. Western
Directeur
téléphone : (819) 997-6643
télécopieur : (819) 953-5562

Accords, tarifs et contrôle de l'application

F. Rosen
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-9793
télécopieur : (819) 953-5562

G. Danyichenko
Gestionnaire
téléphone : (819) 997-6419
télécopieur : (819) 953-5686

D. Renick
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-9786
télécopieur : (819) 953-5562

Application de la loi

R. Landry
Directeur
téléphone : (819) 953-8761
télécopieur : (819) 953-5562

Licences et affrètements

R. Guerra
Gestionnaire
téléphone : (819) 997-6359
télécopieur : (819) 953-5562

Affrètements

S. Boutet
Gestionnaire int.
téléphone : (819) 997-6227
télécopieur : (819) 953-5572

J. Jacob
Gestionnaire
téléphone : (819) 997-8960
télécopieur : (819) 953-5562

Évaluation financière

H. Nadeau
Directrice
téléphone : (819) 953-2749
télécopieur : (819) 953-6019

Transports accessibles

Règlements, recherche et analyse

R. Campeau
Gestionnaire int.
téléphone : (819) 997-0806
télécopieur : (819) 953-6019

Plaintes et enquêtes

A. Hampel
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-9151
télécopieur : (819) 953-6019

Suivi et liaison

C. Stark
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-2748
télécopieur : (819) 953-6019

ENQUÊTEURS PRINCIPAUX, CONTRÔLE DE L'APPLICATION

Région du Pacifique

G. King

800, rue Burrard

Pièce 641

Vancouver (C.-B.)

V6Z 2V8

téléphone : (604) 666-0620

télécopieur : (604) 666-1267

Région de l'Ouest

L. Brooklyn

9700, avenue Jasper, pièce 1100

Edmonton (Alberta)

T5J 4C3

téléphone : (780) 495-6618

télécopieur : (780) 495-5639

Région du Centre

M. Pearson

269, rue Main, pièce 702

Case postale 27007

Winnipeg Square Postal Outlet

Winnipeg (Manitoba) R3C 4T3

téléphone : (204) 984-6092

télécopieur : (204) 984-6093

Ontario

J. Anderson

4900, rue Yonge, pièce 300

Toronto (Ontario)

M2N 6A5

téléphone : (416) 952-7895

télécopieur : (416) 952-7897

Région de l'Atlantique

B. Mercer

1045, rue Main, pièce 109,

Moncton (Nouveau-Brunswick)

E1C 1H1

téléphone : (506) 851-6950

télécopieur : (506) 851-2518

Québec

R. Laliberté

101, boulevard Roland-Therrien

Pièce 8023

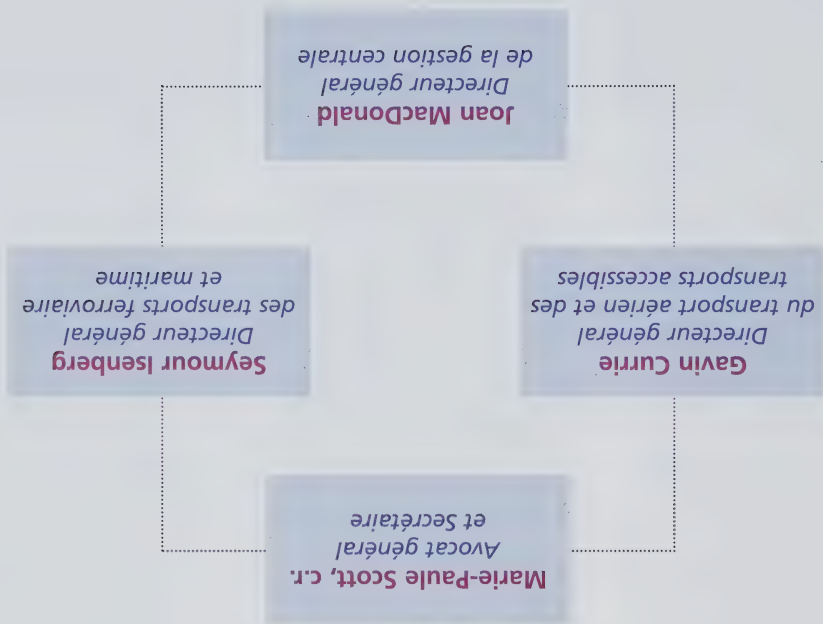
Longueuil (Québec)

J4H 4B9

téléphone : (450) 928-4173

télécopieur : (450) 928-4178

Personnel cadre



- **Règlement sur les services d'approvisionnement par eau dans le Nord** – Ce règlement prescrivait les renseignements que devaient déposer les titulaires de permis auprès de l'Office national des transports afin que celui-ci puisse déterminer si les tarifs exigés étaient justes et raisonnables.
- **Règlement sur les distances dans le bassin du fleuve Mackenzie** – Ce règlement, qui a été pris en vertu de la Loi sur les transports, prescrivait les distances en milles aux fins d'établissement du péage et de statistiques relatives aux eaux qu'on y décrivait. La Loi sur les transports a été abrogée en vertu de l'article 352 de la Loi de 1987 sur les transports nationaux.
- **Règlement sur l'abandon de lignes de chemin de fer** – Ce règlement prescrivait la forme, les modalités ainsi que les délais relatifs à la procédure d'abandon des lignes de chemins de fer relevant de la compétence du gouvernement fédéral. On y énonçait la procédure de dépôt d'un avis d'intention, des données pertinentes relatives aux coûts et des renseignements connexes dont avait besoin l'Office national des transports pour déterminer s'il y allait de l'intérêt public d'abandonner une ligne de chemin de fer.
- **Règlement sur l'établissement de la valeur de l'actif et du chiffre d'affaires** – Ce règlement pris en vertu de la partie VII de la Loi de 1987 sur les transports nationaux,

- exigeait qu'une personne proposant d'acquiescer à une entreprise de transport dont l'actif était au Canada ou dont les recettes annuelles brutes provenant de ventes au Canada ou à partir du Canada étaient supérieures à dix millions de dollars, devait en aviser l'Office national des transports. Ce règlement prescrivait, aux fins de l'application de la partie VII, quand et comment établir la valeur de l'actif au Canada et les recettes annuelles brutes provenant des ventes au Canada ou à partir du Canada.
- **Règlement sur les exemptions de la partie VII** – Ce règlement précisait les catégories d'acquisitions exemptées de l'application de la partie VII de la Loi de 1987 sur les transports nationaux.
- **Règlement sur les tarifs de transport des marchandises par chemin de fer** – Le règlement prescrivait la forme et les modalités relatives à l'émission des tarifs et des renseignements s'y rattachant tel que prescrit dans la partie III, division I de la Loi de 1987 sur les transports nationaux.
- **Règlement sur les paiements anticipés versés aux chemins de fer** – Ce règlement prévoyait le paiement anticipé de subventions aux compagnies ferroviaires afin de leur permettre de poursuivre diverses activités ferroviaires.

- **Règlement sur le transport gratuit ou à prix réduit (Ordonnance générale T-26) –** Ce règlement prescrivait les conditions en vertu desquelles les compagnies ferroviaires étaient tenues d'assurer le transport gratuit-ement ou à prix réduit, et de tenir des registres à cet égard. Le règlement prescrivait aussi l'utilisation de 10 formulaires pour consigner l'émission et l'utilisation des billets de transport et des permis de circulation gratuits.
- **Règlement sur le transport gratuit ou à prix réduit des chemins de fer (Ordonnance générale T-27) –** Ce règlement énumérait quelque 46 groupes ou catégories de personnes qui pouvaient se prévaloir du transport gratuit ou à prix réduit. On y prescrivait les conditions relatives à la délivrance de permis de circulation gratuits ou de certificats de transport à prix réduit et la présentation des rapports périodiques auprès de l'Office national des transports.
- **Décret sur le paiement de droits en vertu de la Loi sur les chemins de fer –** Ce décret prévoyait que les compagnies de chemin de fer devaient payer des droits lorsqu'elles déposaient une demande de constitution en personne morale par loi spéciale auprès du ministre de la Consommation et des Affaires commerciales (le ministre de l'Industrie) ou en vue de modifier leur charte.
- **Ordonnance sur l'approbation des conditions des permis de circulation gratuite (Ordonnance générale T-29) –** Ce texte réglementaire énumérait et approuvait un certain nombre de conditions relatives à la délivrance de permis de transport de passagers par dix-sept compagnies ferroviaires, sept sociétés exploitant des ponts et des tunnels internationaux et un transporteur maritime. Beaucoup de ces conditions se rattachaient à la responsabilité des compagnies émettrices.
- **Règlement sur le trafic des wagons à bagages –** Ce règlement régissait les modalités de manutention des bagages appartenant aux détenteurs de billets de transport ferroviaire et porte sur les questions de responsabilité.
- **Ordonnance sur l'approbation des conditions des permis de circulation gratuite (Ordonnance générale T-29) –** Ce texte réglementaire énumérait et approuvait un certain nombre de conditions relatives à la délivrance de permis de transport de passagers par dix-sept compagnies ferroviaires, sept sociétés exploitant des ponts et des tunnels internationaux et un transporteur maritime. Beaucoup de ces conditions se rattachaient à la responsabilité des compagnies émettrices.

Dans la *Loi sur les transports au Canada*, entrée en vigueur en 1996, deux articles prévoyaient l'abrogation de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* et de la *Loi sur les chemins de fer*. Les 12 règlements suivants, pris en vertu de ces deux lois, ont été éliminés lorsque les lois ont été abrogées.

En 1998, le Bureau du Conseil privé, à la demande de l'Office des transports du Canada, a fait paraître les notes officielles appropriées dans l'index de la Partie II de la *Gazette du Canada*, laquelle énumérait tous les règlements en vigueur. Voici la liste des règlements périmés et de leur rôle :

L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes
Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer
Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire
Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience
Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises
Règlement sur le calcul des frais ferroviaires
Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers
Règlement sur les transports aériens
Règles générales de l'Office national des transports

L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée
Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.
Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport
Règlement sur les subventions au transport des marchandises dans la Région atlantique *
Règlement sur les subventions sélectives et provisoires dans la Région atlantique *
Règlement sur les subventions spéciales sélectives et provisoires dans la Région atlantique *
* Bien que ces lois aient été abrogées, la *Loi d'interprétation* prévoit que les dispositions de celles-ci s'appliquent à toute affaire en instance devant l'Office au moment de l'abrogation. Plusieurs cas demeurent en instance (transitionnel 1995, c. 17, s. 27)

Loi et règlements en vigueur

L'Office assume l'entière responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi sur les transports au Canada

L.C. (1996), ch. 10

L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale
Loi d'urgence sur les approvisionnementnements d'énergie
Loi d'abrogation de 1987 sur les conférences maritimes
Loi maritime du Canada
Loi sur l'accès à l'information
Loi sur l'Administration de la voie maritime
du Saint-Laurent
Loi sur la commercialisation des services
de navigation aérienne civile
Loi sur la gestion des finances publiques
Loi sur la protection des renseignements personnels
Loi sur la sécurité ferroviaire
Loi sur le cabotage
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer
et les croisements de chemin de fer
Loi sur le pilotage
Loi sur les chemins de fer
Loi sur les subventions au transport des marchandises
dans la Région atlantique
Loi sur les taux de transport des marchandises
des provinces Maritimes

L.C. (1992), ch. 37
 L.R.C. (1985), ch. E-9
 L.R.C. (1985), ch. 17 (3^e suppl.)
 L.R.C. (1998), ch. 10
 L.R.C. (1985), ch. A-1
 L.R.C. (1985), ch. S-2
 L.C. (1996), ch. 20
 L.R.C. (1985), ch. F-11
 L.R.C. (1985), ch. P-21
 L.R.C. (1985), ch. 32 (4^e suppl.)
 L.C. (1992), ch. 31
 L.R.C. (1985), ch. R-4
 L.R.C. (1985), ch. P-14
 L.R.C. (1985), ch. R-3 *
 L.R.C. (1985), ch. A-15 *
 L.R.C. (1985), ch. M-1 *

* Bien que ces lois aient été abrogées, la *Loi d'interprétation* prévoit que les dispositions de celles-ci s'appliquent à toute affaire en instance devant l'Office au moment de l'abrogation. Plusieurs cas demeurent en instance (transitionnel 1995, c. 17, s. 27)

Cela est important pour l'Office car à mesure que le nombre de Canadiens âgés ira en augmentant, plus de personnes ayant une déficience auront besoin des services de la Direction des transports accessibles. À cette fin, l'Office poursuivra ses contacts avec les Canadiens du troisième âge pour les aider à voyager avec plus de confiance. L'Office publiera une édition spéciale de son bulletin *On va de l'avant*, qui présentera des conseils sur les voyages à l'intention des personnes âgées ayant une déficience. Il participera aussi à un certain nombre d'événements et d'expositions présentant un intérêt particulier pour les personnes âgées, entre autres, la quatrième conférence mondiale de la Fédération internationale de la vieillesse, qui aura lieu à Montréal en 1999.

L'Office lancera aussi au cours de l'année son code de pratiques pour l'accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience. Grâce à cette publication, on disposera de codes de pratiques pour les quatre modes de transport visés par la réglementation fédérale au Canada.

En 1998, l'Office a acquis une meilleure compréhension des besoins des membres du milieu des transports au Canada. Au cours de l'année qui vient, il continuera d'employer ce savoir pour réaliser de son mieux ses objectifs.

Conclusion

En 1999, on achèvera l'examen du pilotage maritime, et des recommandations seront soumises au ministre pour fins d'étude. Cet examen a pour objectif de voir à ce que le Canada dispose d'un système de pilotage efficace, viable et sécuritaire répondant aux attentes et aux demandes présentes et futures des usagers et des fournisseurs des services de pilotage. Ce sera là le point culminant d'une année de consultations avec les parties intéressées en vue de résoudre certaines questions non réglées entourant le pilotage maritime au Canada.

Au cours de l'année qui vient, l'Office travaillera aussi à donner suite aux décisions du gouvernement découlant du rapport Estey sur le transport du grain.



plus il prend conscience de la façon dont il est perçu, plus il est en mesure d'expliquer son rôle et ses processus.

Dans cette perspective, l'Office attend avec intérêt l'occasion de participer à l'examen statutaire de la Loi. Cet examen qui devrait aider le gouvernement à faire en sorte que notre industrie des transports demeure viable et dynamique et maintienne son rôle de pivot du commerce canadien.

De l'audace, non sans risques

La stratégie proactive de l'Office dans l'accomplissement de ses fonctions ne va pas toujours sans difficultés. Dans ses efforts pour en arriver à jouer son rôle de tribunal administratif de façon moins formelle, l'Office fera face à un certain nombre de défis. Par exemple, il y a des limites à ce que peuvent faire les membres et le personnel pour susciter la participation des citoyens canadiens.

L'un des principes généraux de la justice est d'être équitable envers tous. Lorsque l'Office communique avec des intervenants, qu'il les informe de leurs droits et de leurs obligations en vertu de la Loi, il agit avec diligence afin de s'assurer que tous reçoivent la même information et ont des possibilités égales d'être entendus. L'Office mène toutes ses activités avec impartialité et les destine à l'ensemble du milieu des transports. Les principes généraux de justice naturelle et d'impartialité doivent guider toutes les activités de l'Office.

L'enquête menée par l'Office dans le milieu du transport ferroviaire a montré que

même s'il avait activement communiqué avec plusieurs secteurs de l'industrie, il existe un désir d'obtenir encore plus d'information. Les personnes interrogées ont indiqué vouloir mieux comprendre la Loi, leurs droits et obligations ainsi que le rôle de l'Office. Une fois le processus de communication amorcé, il doit forcément se poursuivre. C'est à cela que la communauté des transports s'attend, et c'est pourquoi l'Office a l'intention d'entretenir des rapports suivis avec les intervenants de l'industrie des transports.

Au cours de la dernière année, l'Office a réalisé des consultations et des communications plus vastes pour informer les Canadiens et connaître leurs points de vue afin d'effectuer son travail plus efficacement. Il a préparé des lignes directrices sur des questions techniques pour informer les parties intéressées de leurs droits et de leurs obligations en vertu de la Loi. L'Office cherche aussi à utiliser plus largement d'autres méthodes pour régler les différends. Des méthodes qui l'aideront à exercer ses compétences avant que les conflits n'atteignent le stade de plaintes officielles. Dans les cas où les différends nécessiteront une décision officielle, ces mesures faciliteront la prise de décision dans le délai prévu de 120 jours. En 1999, l'Office mettra en vigueur des sanctions administratives pécuniaires afin d'appliquer plus efficacement les règlements.

L'année 1999

Les Nations Unies ont déclaré l'année 1999, Année internationale des personnes âgées.

Les prochaines étapes

L'Office poursuit son évolution en tenant compte du rythme des changements auxquels fait face l'industrie des transports. Du fait qu'il dispose des outils, des connaissances et du mandat qui lui permettent d'appliquer une réglementation souple, l'Office peut s'adapter rapidement à l'environnement changeant des transports au Canada.

Évolution

Les pouvoirs de réglementation des organismes qui ont précédé l'Office étaient

efficaces à une époque où l'industrie des transports était fortement réglementée. À mesure que cette industrie évoluait pour atteindre l'environnement dérèglementé que nous connaissons aujourd'hui, l'orientation gouvernementale

s'écarterait de la « réglementation automatique » en faveur de la « réglementation nécessaire ». Dans la mesure du possible, les lois du marché devraient s'exercer librement, un principe que l'Office reconnaît dans l'exécution du mandat

que lui a confié le Parlement. Au cours des années à venir, l'Office continuera d'exercer ses responsabilités à titre de tribunal administratif et d'organisme de réglementation. Parallèlement, à titre de complément à son rôle d'organisme quasi judiciaire, il continuera à rechercher de nouveaux moyens de régler les différends. Il communiquera ouvertement et informellement avec les parties

en cause et, lorsque cela est possible, les aidera à résoudre leurs différends avant qu'ils ne nécessitent une décision de l'Office ou une

Souplesse

Sous le leadership du président et des membres actuels, l'Office a choisi de communiquer ouvertement avec le milieu des transports au Canada. Pour l'Office, c'est la une étape déterminante pour se rendre plus accessible aux personnes et aux organisations à qui il assure des services.

La décision de mettre l'accent sur la facilitation et une plus vaste communication est conforme à d'autres priorités gouvernementales, telles que l'engagement des citoyens, la rentabilité et un gouvernement transparent et accessible. Au fur et à mesure que l'Office consulte divers intervenants, il apprend comment il peut améliorer son approche pour mieux répondre à leurs besoins. D'ailleurs,



CONCLUSION

Dans le présent chapitre, l'Office présentait son évaluation de l'effet de la Loi et des difficultés rencontrées dans son application. Cette évaluation se fondait sur l'expérience même de l'Office. En outre, à l'évaluation des dispositions de la Loi visant le transport ferroviaire s'ajoutaient des renseignements obtenus lors d'une enquête auprès du milieu du transport ferroviaire, au cours de laquelle ses membres ont pu s'exprimer sur ces dispositions. En communiquant avec les membres de ce milieu et d'autres personnes, et en les consultant, l'Office est en mesure de mieux comprendre les perceptions de ces personnes sur les façons dont les touche la *Loi sur les transports au Canada*.

nécessaire pour la présentation et l'approbation de demandes officielles. En outre, le nombre d'exploitants désireux d'offrir des services d'urgence pourrait rendre peu pratique l'émission d'une exemption à chacun des demandeurs, même si ceux-ci peuvent être identifiés aisément. Par contre, si un exploitant qui ne détient pas une licence exploite un service aérien public sans une exemption valide, l'assurance du transporteur pourrait ne pas couvrir ses activités.

Lors de la tempête de verglas qui s'est abattue sur le centre du Canada en janvier 1998, l'Office a été informé que plusieurs membres de la Canadian Owners and Pilots Association prévoyaient acheminer bénévolement des approvisionnementnements à Montréal à l'aide d'aéronefs privés. Dans ce cas, l'Office a estimé que ce service n'était pas un service offert à la population et, par conséquent, qu'il n'était pas assujéti aux dispositions de la Loi visant le transport aérien. Il serait préférable, cependant, que la Loi soit modifiée pour tenir compte de cette question.

L'article 59 interdit à une entreprise d'accepter des réservations et de vendre des services de transport avant qu'on lui ait délivré une licence pour un nouveau service aérien. Cette disposition ainsi que l'évaluation de la santé financière de l'entreprise figuraient dans la politique canadienne de 1994 sur le transport

Offre publique et vente de nouveaux services aériens (article 59)

Les enjeux liés à l'application de la Loi ne se limitent pas aux dispositions touchant le transport ferroviaire. Bien que l'on ne relève aucune difficulté majeure par rapport aux dispositions de la Loi touchant le transport aérien, un certain nombre de questions d'intérêt secondaire ont surgi lors de l'application de la Loi par l'Office.

TRANSPORT AÉRIEN

d'intentions de transfert ou de cessation d'exploitation à des dates différentes. Les exploitants potentiels doivent donc spéculer sur les intentions futures des chemins de fer et évaluer les avantages de l'achat d'un tronçon en fonction de la possibilité de pouvoir acquérir ultérieurement les autres tronçons. D'un autre côté, les chemins de fer considèrent qu'ils doivent prendre en considération leurs propres intérêts économiques au moment de déterminer les tronçons de chemins de fer qu'ils offrent à des fins de transfert ou de cessation de l'exploitation.

En vertu de la Loi, l'Office, peut sur demande, exempter une personne de l'exigence de détenir une licence comme le prévoit la Loi. Cependant, dans l'éventualité d'une proclamation d'état d'urgence ou de menace imminente pour la vie, la santé ou la prospérité, on pourrait ne pas disposer du temps

Exemptions lors de situations d'urgence

aérien international, qui prévoyait de protéger les consommateurs contre de nouveaux transports canadiens de vols affrétés internationaux qui auraient pu vendre des services de transport et ne pas mettre le service en exploitation par la suite. En étendant la portée de l'article 59 à tous les détenteurs de licences, la Loi a étendu l'interdiction à des transporteurs de vols affrétés étrangers, à des transporteurs bien établis de services réguliers désirant ajouter de nouveaux parcours, à des entreprises soumissionnaires pour des marchés publics, ainsi qu'aux nouvelles entreprises désirant annoncer un service qui serait offert ultérieurement avant d'accepter des réservations. Bien que l'Office ait pu répondre aux vastes exigences de l'article 59 en recourant à son pouvoir d'exempter un transporteur de l'application de l'article, lorsque cette application n'apparaît ni nécessaire, ni même souhaitable ou pratique, on devrait néanmoins limiter la portée de l'article aux mesures de protection des consommateurs énoncées dans la politique de 1994 sur le transport aérien international.

devrait faciliter la conclusion d'ententes sur certaines questions et permettre à l'Office de rendre plus rapidement ses décisions.

Segmentation de lignes de chemin de fer

Conformément à la Loi, les compagnies de chemin de fer sont libres de céder un embranchement ferroviaire, ou tout tronçon de cet embranchement. La plupart des répondants de l'enquête ont déclaré qu'une telle liberté était conforme à l'objectif visant à permettre aux chemins de fer de se débarrasser de leurs actifs de manière à mieux répondre à leurs contraintes économiques. Certaines parties ont exprimé des préoccupations quant à cette liberté de tronçonner les lignes. Moins de la moitié des expéditeurs et tiers des représentants de gouvernements interrogés considéraient que cette liberté encourage la création de lignes d'intérêt local. De même, moins de la moitié des expéditeurs et un tiers des représentants des gouvernements estiment que cette liberté préserve le droit des gouvernements d'acquiescer une ligne à un prix ne dépassant pas sa valeur nette de récupération.

Selon des commentaires individuels faits à l'Office certains répondants demeurent contrariés de voir que l'on exclut certains tronçons d'une ligne dont le trafic pourrait, à leur avis, rentabiliser l'ensemble de cette ligne. De même, une ligne dans sa totalité peut représenter une entreprise viable pour un exploitant d'une ligne d'intérêt local, mais certains tronçons peuvent toutefois être assortis

Deux tiers de tous les répondants dans chacun des trois groupes visés par l'enquête ont déclaré qu'on devrait pouvoir ajouter des conditions à une offre lorsqu'une compagnie de chemin de fer propose une ligne à un gouvernement à sa valeur nette de récupération. De même, trois quarts des répondants ont indiqué que des conditions devraient pouvoir être ajoutées à l'acceptation d'une offre d'un chemin de fer par un gouvernement.

En 1998, on a soulevé une nouvelle question entourant la valeur nette de récupération. L'article 146 de la Loi indique, entre autres, que les obligations de la compagnie de chemin de fer cessent lorsque sont conclus la vente, la cession par bail ou le transfert de la ligne de chemin de fer. Dans la décision de Guelph rendue en 1998, l'Office a constaté que le transfert d'une ligne de chemin de fer n'est pas encore effectuée lorsqu'une offre est acceptée ou même lorsque la valeur nette de récupération est déterminée. On considère plutôt que le transfert est fait lors de la conclusion de la transaction. Pour diverses raisons, cette transaction peut demeurer longtemps incomplète après que les parties ont conclu une entente. Entre-temps, le chemin de fer doit fournir le service et respecter ses obligations indéfiniment. Certains se demandent si cette situation permet aux chemins de fer de se départir de leurs lignes et de s'acquiescer de leurs obligations dans des délais raisonnables, comme le veut l'esprit de la Loi.

L'Office envisage de mettre en place des processus moins officiels pour la détermination de la valeur nette de récupération. Cela

Même si au cours des entrevues on a indiqué que les parties concernées sont les mieux placées pour régler ces questions commerciales, la plupart des répondants ont estimé que lors d'un transfert aux fins de la poursuite de l'exploitation, la preuve devrait être faite que le chemin de fer sera utilisé à cette fin.

Déla

Dans son rapport annuel de 1997, l'Office mentionnait que plusieurs administrations municipales s'intéressaient à l'achat de lignes de chemin de fer, et que certaines d'entre elles étaient préoccupées par le court délai de 30 jours au cours duquel les gouvernements doivent prendre la décision d'acquérir une ligne. Les résultats de l'enquête ont révélé que bon nombre de répondants étaient soucieux à propos des délais. La plupart d'entre eux sont d'accord que les délais actuels permettent aux chemins de fer de se départir de lignes de manière à mieux répondre à leurs exigences économiques, mais moins de la moitié trouvent les délais suffisants pour encourager la création de lignes ferroviaires d'intérêt local ou pour préserver les droits des gouvernements à faire l'acquisition des lignes à un prix n'excédant pas leur valeur nette de récupération. En outre, plus de la moitié des personnes interrogées estiment que l'avis de transfert prévu dans le plan triennal, qui énumère les lignes que les compagnies prévoient transférer ou cesser d'exploiter, est insuffisant puisque le plan est établi sous réserve de modifications.

Valeur nette de récupération

La Loi stipule que l'Office a le pouvoir de fixer la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer, sur demande d'un gouvernement ou d'une compagnie de chemin de fer, lorsque les parties ne peuvent s'entendre sur cette valeur dans les 90 jours suivant l'acceptation d'une offre d'achat. Cela signifie qu'un gouvernement et une compagnie de chemin de fer pourraient s'entendre pour transférer une ligne de chemin de fer sans connaître le montant de la transaction. Lors de l'enquête et à d'autres occasions, divers gouvernements provinciaux et administrations municipales ont indiqué qu'ils seraient intéressés à la mise en place de dispositions prévoyant la détermination de la valeur nette de récupération par l'Office avant l'acceptation de l'offre de la compagnie de chemin de fer. Un nombre beaucoup plus faible de transporteurs interrogés était d'accord avec cet énoncé.

On a aussi soulevé la question des conditions pouvant être ajoutées à l'offre ou à l'acceptation du transfert d'une ligne. Dans une décision rendue en 1997 visant la municipalité de Guelph et la St. Lawrence and Hudson Railway Company, l'Office a statué qu'une offre ou une acceptation d'offre pouvait être assortie de conditions, dans la mesure où aucune des conditions n'avait pour effet de contourner l'esprit de la loi qui consiste à mettre en place un processus adéquat pour le transfert de lignes à des gouvernements à un prix ne dépassant pas la valeur nette de récupération.

dépassant pas la valeur nette de récupération, lorsqu'aucune personne privée n'est disposée à exploiter une ligne à titre de ligne d'intérêt local, ou n'est en mesure de le faire. Une fois qu'une ligne a été transférée à un exploitant de ligne d'intérêt local ne relevant pas de la compétence fédérale, les droits des gouvernements d'obtenir cette ligne à la cessation de son exploitation peuvent être supprimés. La Loi précise en outre les préavis à donner avant une cessation d'exploitation, ce qui, entre autres, aide les expéditeurs à planifier les services de transport dont ils auront besoin. Ici encore, une fois qu'une ligne a été transférée hors de la compétence fédérale, il se peut qu'une période de préavis ne soit pas exigée.

Selon les résultats de l'enquête, la vaste majorité des expéditeurs, des transporteurs et des gouvernements interrogés ont indiqué être préoccupés par ces questions.

Preuve d'un transfert

La Loi n'exige pas de fournir la preuve qu'une ligne transférée sans annonce préalable continuera d'être exploitée. Si le nouveau propriétaire n'est pas prêt à exploiter la ligne ou une partie de celle-ci après son transfert, l'exploitation pourrait alors cesser réellement. Cela pourrait empêcher d'autres exploitants potentiels, légitimes, de lignes locales de voir leur soumission acceptée et de poursuivre l'exploitation de la ligne de chemin de fer. Il se peut également que cette situation empêche un gouvernement de faire l'acquisition de la ligne si l'exploitation cessait dans l'avenir.

opinions également partagées sur la question. Cette enquête a également indiqué que les chemins de fer sont généralement satisfaits des dispositions visant les transferts, tandis que les gouvernements et les expéditeurs en sont insatisfaits. On trouvera dans les paragraphes qui suivent une description de certains problèmes particuliers.

Avis de transfert prochain

L'Office a souligné dans ses rapports annuels précédents que la Loi n'exigeait pas des transporteurs qu'ils avisent les expéditeurs, les municipalités ou les organismes réglementaires de tout transfert prochain à un nouveau propriétaire. En l'absence d'un tel avis, les autres parties pourraient ne pas être en mesure de se préparer aux conséquences du transfert. Selon le rapport de l'enquête, la majorité des répondants sont en faveur d'avis de transfert officiels. Cela permettrait aux expéditeurs de prévoir d'autres plans de transport et aux municipalités de se préparer à l'incidence économique potentielle découlant du changement de propriété du chemin de fer, tandis que les organismes réglementaires pourraient se préparer à tout changement de compétence, y compris en ce qui a trait à la réglementation en matière de sécurité.

Maintien des droits d'exploitation

La Loi prévoit un processus pour le transfert de lignes de chemin de fer à des gouvernements, à n'importe quelle fin et à un prix ne

des collectivités touchées, ainsi que les conséquences potentielles pour l'environnement et ce, avant que la construction ne puisse débiter. Il s'agit de l'un des deux cas ayant été portés en appel devant la Cour fédérale et remettant en question la compétence de l'Office en vertu de l'article 98 de la *Loi sur les transports au Canada*. Dans le dossier de la Union Carbide, les personnes opposées à la construction de la ligne ont fait valoir que l'interprétation que l'Office faisait de son mandat en vertu de la Loi était trop étroite parce que l'Office avait indiqué que son rôle était de déterminer si l'emplacement de la ligne projetée était convenable et non si l'existence de la ligne elle-même était raisonnable. Dans l'autre cas porté en appel, un chemin de fer a soutenu que l'Office faisait une trop large interprétation de son mandat, en décidant qu'il pouvait inclure les voies de triage, les voies d'évitement, les embranchements et autres voies de service dans la définition d'une ligne de chemin de fer devant être approuvée.

Transfert et cessation de l'exploitation de lignes

Dans son rapport annuel de 1997, l'Office indiquait que les dispositions de la Loi visant le transfert et la cessation de l'exploitation répondaient généralement à l'intention fixée, mais que l'application de certaines dispositions soulevait certaines préoccupations qui avaient été rapportées à l'Office. L'enquête a fait ressortir que ces préoccupations existaient toujours en 1998.

Les articles 140 à 146 de la Loi précisent le processus qui s'applique aux transferts ou à la cessation de l'exploitation de chemins de fer que les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale décident de ne plus exploiter. Ce processus vise à permettre à ces compagnies de se départir de lignes de manière à mieux répondre à leurs contraintes économiques, sans que le gouvernement n'ait à entériner ces choix par la réglementation.

Parallèlement, le processus prévoit d'encourager la création de lignes ferroviaires d'intérêt local tout en préservant le droit des gouvernements d'acquiescer, à n'importe quelle fin, des lignes ferroviaires à un prix ne dépassant pas leur valeur nette de récupération. En 1997, le rapport annuel faisait état de 15 chemins de fer cédés entre le 1^{er} juillet 1996 et le 31 décembre 1997. En 1998, 14 chemins de fer (dont la liste figure à l'annexe 8) ont été cédés. Ces nombres servent à montrer que de nouveaux exploitants sont disposés à lancer des entreprises ferroviaires au Canada et que les transporteurs principaux sont intéressés à conclure des ententes commerciales avec ces exploitants. De même, la Loi permet maintenant aux chemins de fer de compétence fédérale de cesser l'exploitation de lignes non désirées; en 1998, le CN a cessé d'exploiter 78 kilomètres de voies et le CP, 301 kilomètres.

L'enquête a montré que, contrairement à certains gouvernements, les chemins de fer sont généralement satisfaits du processus entourant la cessation de l'exploitation. Les expéditeurs quant à eux ont exprimé des

Ententes ou différends sur les franchissements

La Loi permet aux parties touchées par un franchissement routier ou par desserte de négocier tout aspect de ce franchissement. Les parties peuvent déposer leurs ententes auprès de l'Office. Ces ententes acquièrent alors le statut d'arrêté de l'Office. À défaut d'entente, l'une ou l'autre des parties peut en référer à l'Office, qui peut autoriser le franchissement et rendre une décision sur toute question en litige, y compris la répartition des coûts.

Dans la deuxième moitié de 1996, une seule entente a été déposée, tandis que 20 ententes étaient déposées en 1997. En 1998, ce nombre est passé à 149. L'Office a toujours l'obligation, en vertu de la Loi, de régler sur demande les différends entre les parties et continue à recourir à la consultation et à la médiation comme moyens de règlement.

Construction de chemins de fer

L'Office a aussi traité des dossiers se rapportant aux articles de la Loi qui prévoient l'approbation de l'Office lors de la construction de chemins de fer. En 1998, l'Office a tenu une audience sur la construction proposée d'une ligne de chemin de fer devant desservir des installations de la Union Carbide, près de Trentiss (Alberta). Dans ce cas, comme l'exigent la *Loi sur les transports au Canada* et la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, l'Office devait étudier les exigences liées à l'exploitation du chemin de fer, les intérêts

posant de construire ou d'exploiter un chemin de fer doit détenir un certificat d'aptitude.

L'Office délivre ces certificats lorsqu'il est convaincu qu'il existe une assurance-responsabilité suffisante relativement à la construction ou à l'exploitation proposée. Ces dispositions, qui semblent bien fonctionner, ont pour but :

1) de faciliter l'accès au marché, en imposant comme seule exigence l'existence d'une assurance-responsabilité adéquate et en éliminant les critères de commodité publique et de nécessité qu'on retrouvait auparavant dans la *Loi sur les chemins de fer*, et 2) de protéger les intérêts des expéditeurs et de la population en s'assurant que tous les chemins de fer de compétence fédérale détiennent une assurance-responsabilité adéquate.

En juin 1998, l'Office a déterminé que les chemins de fer de compétence provinciale, les trains de banlieue, les trains spécialisés ou le matériel des expéditeurs circulant sur les voies d'un chemin de fer de compétence fédérale n'avaient pas à obtenir un certificat d'aptitude distinct, dans la mesure où ils étaient visés par une entente ou un arrangement conclu avec le chemin de fer de compétence fédérale.

Au cours de 1998, l'Office a reçu un certain nombre d'appels téléphoniques lui demandant de clarifier les facteurs qui servent à établir de quelle compétence relève un chemin de fer, ainsi que la façon dont ces facteurs s'appliquent à des exploitations ferroviaires particulières dans l'ensemble du pays. L'Office a l'intention de se pencher sur cette question et, pour ce faire, consultera les intervenants des gouvernements fédéral et provinciaux.

résoudre rapidement les problèmes. D'autres ont indiqué que le processus peut être coûteux et exiger du temps, deux facteurs nuisant d'ailleurs au développement des entreprises. Certains expéditeurs estimaient que les transporteurs étaient peu disposés à négocier et indiquaient que, parmi les problèmes associés au processus, il y avait la possibilité pour les transporteurs de freiner ce processus en soulevant des objections de procédures et en refusant les demandes de prolongation. En outre, on a noté au cours d'entrevues que les expéditeurs peuvent être parfois désavantagés parce que la Loi exige du transporteur de contourner la dernière offre de l'expéditeur par une offre finale, accordant ainsi le dernier mot au transporteur. Cependant, l'Office a relevé le fait que des transporteurs ont parfois éliminé le recours à l'arbitrage en déposant une autre offre après avoir été mis au courant de l'offre de l'expéditeur. Les expéditeurs ont aussi indiqué dans l'enquête que les transporteurs sont avantagés par leur meilleure connaissance et leur expérience du processus, étant fréquemment appelés à s'en servir, alors que pour l'expéditeur il peut s'agir d'une première expérience.

Une compagnie de chemin de fer a présenté un autre point de vue, hors du cadre de l'enquête, selon lequel les dispositions sur l'arbitrage pouvaient ne pas être adaptées aux besoins économiques d'un chemin de fer et que le prix retenu pouvait avoir effet de subventionner des expéditeurs non viables au détriment des investisseurs du secteur ferroviaire et d'autres expéditeurs. Cette compagnie

Certificats d'aptitude

de chemin de fer estime qu'il n'y a aucune obligation de rendre des comptes dans ce processus car l'arbitre peut rendre une décision de la manière qu'il juge indiquée, sans connaître les décisions précédentes d'autres arbitres ni leurs motifs. Cette compagnie a de plus fait savoir qu'étant donné que ni le critère de « préjudice commercial important » ni celui de prix « commercialement équitables et raisonnables pour toutes les parties » ne s'appliquent à la décision d'un arbitre, le processus d'arbitrage est inéquitable et non conforme à l'esprit de la Loi.

L'Office a pris des mesures à la suite des préoccupations exprimées selon lesquelles le processus d'arbitrage est devenu légaliste et coûteux. En collaboration avec l'industrie, l'Office a élargi et révisé sa liste d'arbitres de même que produit un dépliant expliquant le processus d'arbitrage; il publiera aussi des lignes directrices pour la sélection des arbitres. Il prépare actuellement un ensemble de lignes directrices sur les procédures d'arbitrage afin de faciliter le travail des arbitres et de rationaliser le déroulement du processus d'arbitrage. Ces mesures aideront les expéditeurs et les transporteurs dans le processus d'arbitrage, en particulier dans les cas où le coût du processus revêt une importance dans la décision d'y avoir recours.

Dans le rapport de l'an dernier, l'Office traitait du fonctionnement des dispositions de la Loi qui prévoyaient que toute personne pro-

Malgré ces entraves, les expéditeurs et les gouv-
vernements interrogés croient à la nécessité de
maintenir ces dispositions, tandis que selon le
rapport d'enquête la plupart des transporteurs
sont d'avis que ces entraves n'existent pas.

Processus d'arbitrage (articles 159 à 169)

Au cours des dernières années, l'Office a fait
part des problèmes associés au processus d'ar-
bitrage, en particulier ceux liés à la réduction
de la période prévue dans la Loi, au processus
même ainsi qu'aux coûts de l'arbitrage.

La période prévue pour l'arbitrage dans la
Loi a été ramenée de 90 à 60 jours. Depuis
cette modification, la plupart des demandes
soumises à l'Office n'ont pu être réglées dans
cette période de 60 jours et ont nécessité l'ac-
cord des parties pour une prolongation de
délai. En 1998, une seule des cinq demandes
d'arbitrage reçues a pu être traitée dans le
temps prescrit. Les délais ont souvent été
causés par les objections déposées par l'une
des parties, avant que le cas ne soit renvoyé
à l'arbitre.

Dans l'un des cas, le transporteur ferro-
viaire s'est opposé à la prolongation du délai,
obligeant l'expéditeur à soumettre de nouveau
sa demande d'arbitrage. On aiderait à régler ce
problème si la Loi était modifiée pour que le
délai commence à courir lorsque la demande
est renvoyée à l'arbitre plutôt qu'à la date où
elle est déposée.

Plusieurs répondants de l'enquête ont
déclaré que l'arbitrage offre un moyen de

d'établir une concurrence du service ferroviaire
pour ceux d'entre eux situés dans un rayon
de 30 kilomètres d'un lieu de correspondance.

La plupart des expéditeurs et des gou-
vernements interrogés lors de l'enquête ont
affirmé qu'il existe un besoin continu de
prescrire les prix d'interconnexion et que
cette disposition favorise la concurrence.

Prix de ligne concurrentiels (articles 129 à 136)

Les dispositions visant les PLC ont été peu
invoquées au cours des dix dernières années.
Certains expéditeurs ont indiqué à l'Office
que ce manque d'intérêt découle partiellement
du fait que la Loi exige que l'expéditeur et
un deuxième chemin de fer de compétence
fédérale (le transporteur de ligne) s'entendent
sur les prix avant que l'Office puisse déter-
miner un PLC. En l'absence d'accord avec le
transporteur concurrent, les expéditeurs ne
peuvent s'adresser à l'Office pour lui deman-
der de réglementer le PLC s'appliquant à une
ligne locale.

Selon le rapport de l'enquête, certains
expéditeurs et certains représentants de gou-
vernements provinciaux trouvaient que les
transporteurs étaient réticents à fournir des
estimations de prix pouvant être utilisées de
paire avec des PLC, ce qui empêchait leur utili-
sation. Ils ont également déclaré que même si
un deuxième transporteur soumettait un prix,
les dispositions du paragraphe 27(2) sur le
« préjudice commercial important » représen-
taient un autre obstacle au recours aux PLC.

Niveau de service (articles 113 à 116)

ainsi la nécessité pour les expéditeurs de négocier les services en plus des tarifs.

En vertu des dispositions sur le niveau de service, les transporteurs doivent entre autres accepter et acheminer les marchandises posées par un expéditeur. Certains expéditeurs ont indiqué à l'Office avoir connu des résultats variables lorsqu'ils se sont prévus des dispositions sur le niveau de service. À l'occasion, la complexité des questions soulevées par les parties a donné lieu à de longues procédures. Certains expéditeurs ont indiqué à l'Office qu'en conséquence, ils considèrent les recours devant l'Office réservés aux grandes organisations disposant de vastes ressources. Bien que quelques cas présentés à l'Office se sont révélés extrêmement complexes, la plupart sont beaucoup plus simples et ont pu être réglés en moins de temps et à moindre coût. La grande majorité des expéditeurs et des gouvernements ayant répondu à l'enquête considèrent qu'il existe un besoin continu des dispositions sur le niveau de service, principalement parce qu'elles protègent les expéditeurs. La plupart des expéditeurs estiment que les dispositions pourraient être améliorées en les simplifiant pour les rendre accessibles à tous les expéditeurs, pas seulement aux grandes entreprises. Ils croient aussi que les dispositions sur le niveau de service ne sont pas des outils de négociation utiles en raison des coûts, des délais et de la complexité associés à leur utilisation. Ils ont toutefois trouvé qu'elles sont utiles dans l'établissement de niveaux de service minimums, éliminant

Interconnexion (articles 127 et 128)

En vertu de la Loi, lorsque les lignes de deux compagnies de chemin de fer sont raccordées et que des wagons sont entreposés ou « transférés » d'une ligne à l'autre, l'expéditeur peut demander que ses marchandises soit transférées, à un prix préétabli fondé sur les coûts ferroviaires. La compagnie de chemin de fer doit accepter les marchandises et les transférer à l'autre ligne. Chaque année, environ 150 000 wagons sont transférés entre les transporteurs de compétence fédérale. Les wagons sont transférés aux prix établis par l'Office, dans la mesure où la voie ou la voie d'évitement d'un expéditeur est située dans un rayon de 30 kilomètres du lieu de correspondance. L'Office peut dans certaines circonstances étendre l'application des prix d'interconnexion au-delà de la limite de 30 kilomètres.

Pour les transporteurs, les prix d'interconnexion devraient être négociés sur une base strictement commerciale, tandis que les expéditeurs voudraient que l'Office continue à réglementer ces prix pour assurer l'efficacité des dispositions de la Loi visant l'accès concurrentiel. Au cours des consultations que l'Office a tenues, on a souligné l'importance que revêtait la réglementation de l'interconnexion des wagons pour les expéditeurs. Ceux-ci y voient un moyen simple et efficace

Enjeux liés au règlement des différends et à l'accès concurrentiel (articles 111 à 139 et 159 à 169)

La Loi contient plusieurs dispositions au sujet du règlement des différends et de l'accès concurrentiel. On se réfère généralement à ces dispositions comme étant celles sur le niveau de service, sur l'interconnexion, sur les prix de ligne concurrentiels (PLC) et sur le processus d'arbitrage. Elles répondent aux préoccupations des expéditeurs et des transporteurs sur les tarifs de chemins de fer et les niveaux de service, tout en présentant des moyens d'accroître la concurrence.

Afin d'illustrer la fréquence du recours à ces dispositions, le tableau 8 présente le nombre et le type de demandes reçues au cours des 30 derniers mois en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, par rapport aux demandes semblables reçues au cours des huit années et demie d'application de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux*. Le tableau montre que les dispositions visant l'arbitrage et le niveau de service contiennent d'être les plus invoquées. On trouvera à la suite du tableau une description de chaque question portant sur le processus de règlement des différends et de l'accès concurrentiel.

TABLEAU 8
Comparaison des demandes relatives au règlement des différends et à l'accès concurrentiel

DISPOSITION	Loi de 1987 sur les transports nationaux (du 1 ^{er} janvier 1988 au 30 juin 1996)			Loi sur les transports au Canada (du 1 ^{er} juillet 1996 au 31 décembre 1998)		
	ARTICLE PERTINENT	Nbre de DEMANDES	DÉCISIONS	ARTICLE PERTINENT	Nbre de DEMANDES	DÉCISIONS EN INSTANCE
PRIX DE LIGNE CONCURRENTIELS (PLC)	Art. 134 à 144	6*	5	Art. 129 à 136	0	0
INTERCONNEXION	Paragr. 153(3)	10	3	Art. 127 et 128	0	0
NIVEAU DE SERVICE	Art. 147	19	13	Art. 113 à 116	9	7
PROCESSUS D'ARBITRAGE	Art. 48 à 57	9	2	Art. 159 à 169	11	5
INTÉRÊT PUBLIC**	Art. 59 à 63	12	9	s/o	s/o	s/o

* Parmi ces six demandes, quatre ont été déposées par le même expéditeur.
 ** Cette disposition est absente de la Loi sur les transports au Canada.

L'ENQUÊTE DE LA FIRMES EKOS

qui n'avait pas pris part à cette enquête et qui lui avaient été recommandées par le personnel de l'Office ou encore par les répondants à l'enquête téléphonique. Les enquêtes en profondeur visaient un groupe équilibré de transporteurs, d'expéditeurs et de représentants des gouvernements. Les entrevues consistaient en questions ouvertes sur des sujets liés au transport. Elles donnaient l'occasion aux répondants de raconter leur expérience personnelle et de fournir plus de détails que les autres répondants étaient en mesure de le faire lors de l'enquête téléphonique. Les questions de ces entrevues ont été élaborées à partir de celles de l'enquête téléphonique et visaient trois catégories d'intervenants : les transporteurs, les associations et les administrations municipales et les gouvernements provinciaux; les expéditeurs, leurs associations et les regroupements professionnels agricoles.

Si vous désirez l'ensemble des résultats de l'enquête de la firme Ekos, veuillez communiquer avec l'Office pour en recevoir un exemplaire.

ayant été interrogés. Les « transporteurs » comprennent des représentants de chemins de fer de compétence fédérale et provinciale. Quant à l'expression « gouvernements », elle désigne des représentants d'administrations et d'associations municipales, ainsi que de gouvernements provinciaux ayant pris part à l'enquête.

L'enquête de la firme Ekos portait sur le transfert et la cessation de l'exploitation de lignes, l'accès concurrentiel ainsi que les dispositions de la Loi sur le règlement des différends. L'approche retenue par Ekos intégrait autant des méthodes quantitatives que qualitatives. L'Office a préparé des questions touchant ses principaux domaines d'intérêt, qui ont servi à Ekos pour élaborer l'enquête ainsi qu'un guide utilisé pour les entrevues en profondeur.

La firme a réalisé une enquête par téléphone auprès de 183 membres du milieu du transport ferroviaire partout au Canada. Ekos a sélectionné ce groupe à partir d'une liste exhaustive et non abrégée fournie par l'Office, de membres connus de l'industrie. Lorsque la firme a communiqué avec les personnes nommées sur la liste, elle leur a demandé d'indiquer toute autre personne qui, à leurs yeux, devrait être consultée. Ces noms ont été ajoutés à la liste principale afin de regrouper bon nombre des membres faisant partie du milieu du transport ferroviaire.

Afin d'approfondir les résultats de l'enquête téléphonique, Ekos a rencontré trente personnes

Pour simplifier le texte dans cette section du chapitre, l'Office fait référence aux « expéditeurs », aux « transporteurs » et aux « gouvernements » comme étant les trois grandes catégories de répondants de l'enquête d'Ekos. Les « expéditeurs » comprennent des particuliers, des représentants d'associations d'expéditeurs et de regroupements professionnels agricoles, ainsi que des experts-conseils

Dans son rapport annuel de 1997, l'Office a suggéré qu'il devrait intensifier la consultation avec l'industrie des transports, de manière à donner plus de profondeur à son évaluation de l'effet de la Loi, en particulier des dispositions touchant le transport ferroviaire. Pour l'aider à réaliser cet objectif, l'Office a retenu les services des Associés de recherche Ekos inc. pour mener une enquête dans le milieu du transport ferroviaire.

Cette enquête visait à préciser et à quantifier les constatations que diverses parties avaient faites lors de l'application de la Loi ou de ses dispositions. Les résultats de l'enquête ont fourni à l'Office des opinions et des renseignements supplémentaires sur une gamme de sujets. Dans cette section du présent chapitre, l'Office présente un compte rendu des dispositions de la Loi visant le transport ferroviaire et, lorsque cela est pertinent, complètes observations par des résultats de l'enquête*.

En divulguant cette information, l'Office n'approuve ni ne sanctionne les résultats de l'enquête, mais utilise plutôt ces derniers afin d'illustrer les opinions exprimées par les membres du milieu du transport ferroviaire. L'Office a conjugué ces résultats à sa propre expérience et à d'autres commentaires obtenus de l'industrie pour produire les observations présentées ci-dessous.

* Les chercheurs de la firme Ekos ont eu recours à un questionnaire et à des entrevues. Dans le rapport, on utilise les expressions « résultats de l'enquête » et « l'enquête » pour désigner l'information produite par ces deux outils.

Carbide et traversant une région rurale près de Prentiss (Alberta). Plusieurs des parties se sont senties sous pression pour permettre à l'Office de rendre une décision dans les 120 jours. Bon nombre de facteurs rendaient difficile le respect de ce délai : le nombre et la complexité des questions environnementales, la possibilité de renvoyer la question au ministre de l'Environnement, la nécessité de consulter trois organismes experts des gouvernements fédéraux et provinciaux, les nouvelles questions soulevées durant l'audience, ainsi que la nécessité de mener des consultations publiques et d'étudier les commentaires de plus de 175 intervenants. L'Office a respecté le délai dans ce dossier. Cependant tout problème ou délai entourant l'un des facteurs mentionnés plus tôt aurait rendu cela impossible.

Conclusion : délai pour la prise de décision

Tel que mentionné dans le rapport de l'année dernier, l'Office considère qu'il serait avantageux d'envisager des options qui lui permettraient, de prolonger de son propre chef et dans certaines circonstances le délai de 120 jours, par exemple lorsque l'absence de prolongation pourrait causer un préjudice grave à l'une ou l'autre des parties. On éviterait ainsi des situations où, lorsque les parties ne s'entendent pas pour prolonger le délai, l'Office peut être contraint de rendre une décision avant que toutes les parties n'aient eu la chance d'être entendues équitablement et d'avoir pu produire et analyser correctement les documents.

défendre. Il peut alors en résulter une injustice ou une situation préjudiciable pour les parties. Toute période consacrée à demander et à trouver de l'information pertinente, à produire des documents, à effectuer des recherches ou à répondre à des demandes de renseignements officielles diminue le temps dont on pourrait disposer pour la préparation de sa réponse. Aux yeux de l'Office, il s'agit là de temps perdu qu'il pourrait autrement utiliser pour évaluer le cas et rendre une décision. En outre, il n'est pas dans le meilleur intérêt des parties que l'Office rende des décisions fondées sur des conclusions incomplètes ou lorsqu'il ne dispose pas de temps suffisant pour en prendre pleinement compte.

Questions juridiques préliminaires

Les demandes peuvent se compliquer à leur étape préliminaire lorsque se posent des questions d'ordre juridique, telles que la confidentialité ou le champ de compétence. Dans plusieurs cas, ces questions doivent être réglées avant que l'Office puisse se pencher sur l'essentiel de la demande. C'est ainsi que dans le cas de la CCB, l'Office a été saisi de requêtes préliminaires portant sur des questions de droit et sur la nature et la portée de l'instance, d'une requête demandant la révocation de l'avocat de la CCB et de plusieurs demandes de suspension de l'instance découlant de cette requête.

Dans un autre long dossier, décrit au chapitre 2, M. Gordon Moffatt a présenté une demande d'arbitrage au sujet du trafic à desti-

les transports au Canada.

Les systèmes de transport ont des répercussions environnementales, et les cas nécessitant une évaluation environnementale peuvent demander des mois d'étude. Pendant cette évaluation, les pouvoirs de l'Office de rendre une décision en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* sont suspendus en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCEE). Une évaluation environnementale d'envergure peut aussi amener le processus à dépasser la limite de 120 jours. La LCEE impose plusieurs obligations à l'Office, sans toutefois fixer une limite de temps ni obliger les autres parties à respecter le délai auquel l'Office est assujéti aux termes de la *Loi sur*

Considérations touchant l'environnement

La Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels ont été adoptées en 1986. Elles ont été conçues pour garantir le droit de tout citoyen d'accéder à l'information détenue par le gouvernement fédéral, les provinces, les municipalités et les organismes publics. Elles ont également été conçues pour protéger la vie privée des citoyens et des entreprises.



puisse traiter adéquatement toutes les questions préliminaires et rendre une décision fondée sur tous les faits sans porter préjudice aux intérêts de l'une des parties. Heureusement, dans ces circonstances, les parties ont convenu d'une prolongation du délai car la Loi ne confère pas à l'Office le pouvoir d'étendre unilatéralement un délai, même lorsqu'il détermine que, sans une telle prolongation, les intérêts de l'une ou l'autre des parties subiraient un préjudice.

Dans le même ordre d'idée, dans les cas d'arbitrage, le paragraphe 165(2) ordonne qu'un arbitre rende sa décision dans les 60 jours suivant la date de réception par l'Office de la demande, sauf accord contraire entre les parties. Cependant, toute question préliminaire sur laquelle l'Office doit se prononcer doit être réglée à l'intérieur de ce délai de 60 jours, réduisant d'autant le temps que la Loi met à la disposition de l'arbitre pour rendre sa décision. Dans un cas, pour lequel l'Office devait régler des questions préliminaires avant de le renvoyer à un arbitre, l'une des parties n'a pas accepté de prolonger le délai prévues dans la Loi, et l'arbitre n'a pas eu suffisamment de temps pour mener à bien le processus.

Un transporteur a indiqué à l'Office que dans plusieurs cas, le délai de 120 jours ne permettrait pas aux parties d'analyser adéquatement les questions complexes pour lesquelles elles devaient produire et examiner des documents. Il a ajouté que les injustices et les préjudices potentiels étaient énormes et que les exigences en matière de délais ne respectaient pas les principes de justice

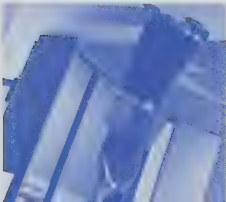
naturelle. Ce même transporteur a aussi déclaré que le délai prévu dans le processus d'arbitrage était insuffisant et qu'en raison de cette situation, seul l'expéditeur avait la possibilité de se préparer adéquatement.

D'autres préoccupations spécifiques ont été soulevées au sujet du délai prescrit pour la prise de décisions.

Acte introductif d'instance

Certaines compagnies de chemin de fer se sont dites préoccupées par l'expression « acte introductif d'instance » à l'article 29 de la Loi. Cet article précise que l'Office doit rendre sa décision sur toute question dont il est saisi dans les 120 jours suivant la réception de l'acte introductif d'instance.

Il arrive que des parties déposent une demande ou une plainte incomplète et qu'alors, le délai prévu commence tout de même à courir. Cette situation soulève des questions de principes de justice naturelle et de contraintes de temps. Par exemple, l'Office peut recevoir une plainte ne contenant pas tous les détails pertinents au sujet de l'exploitation d'un chemin de fer, tels que l'emplacement, le moment ou la fréquence de l'événement, le type de matériel concerné et les effets des activités. Néanmoins, les règles de procédure de l'Office n'allouent que 30 jours pour répondre à la plainte, même si le chemin de fer mis en cause peut être incapable de préparer une présentation adéquate, parce qu'on ne lui présente pas un portrait complet de la plainte contre laquelle il doit se



Evaluation de l'effet de la Loi

Chaque année, l'Office évalue l'effet de la Loi sur les transports

au Canada et les difficultés qu'il a rencontrées dans son application.

Dans ce chapitre, l'Office donne suite à l'exigence du paragraphe 42(2) de la Loi

qui précise que l'Office doit faire état dans son rapport annuel de « son évaluation de l'effet de la présente Loi » et des difficultés rencontrées dans son application.

Le chapitre accorde une attention particulière aux domaines dans lesquels la Loi actuelle diffère de la précédente, et fait état :

- 1) de l'expérience que l'Office a acquise de la Loi,

- 2) des commentaires que le personnel de l'Office a reçus des représentants de l'industrie,

- 3) des résultats d'une enquête détaillée auprès des expéditeurs, des transporteurs, des administrations municipales et des gouvernements provinciaux concernés par le système de transport ferroviaire.

Le mandat de l'Office est de mettre en œuvre la politique en matière de transports

établie dans la Loi par le Parlement. En conséquence, dans son évaluation de la Loi, l'Office ne vise pas à formuler des commentaires sur le bien-fondé de la politique existante, mais plutôt à décrire comment les dispositions de la Loi et les politiques sous-jacentes se prêtent à une application efficace et efficiente.

GÉNÉRALITÉS

Délai pour rendre une décision

Le paragraphe 29(1) de la Loi ordonne à l'Office de rendre ses décisions dans les 120 jours ou dans un délai plus long dont les parties auront convenu. Dans la plupart des cas, ce délai a été suffisant. Cependant, dans certains cas complexes, nécessitant beaucoup de temps – tel que celui de la Commission canadienne du blé (CCB) – les 120 jours prévus ont été insuffisants pour que l'Office

délégations étrangères, dont des groupes de la Bolivie, de la Chine, de l'Indonésie et des pays baltes. Les Boliviens ont été particulièrement intéressés par l'expérience canadienne dans ce domaine, du fait que le système ferroviaire de la Bolivie joue un rôle important dans le succès économique du pays et qu'il a récemment été commercialisé. La Bolivie tente de créer un environnement positif, favorable au développement plus poussé de son infrastructure ferroviaire. Après avoir pris

connaissance des dispositions de la réglementation ferroviaire et des systèmes d'établissement des coûts utilisés au Canada pour l'examen des demandes de tarifs, la Bolivie a adopté les mêmes exigences que l'Office pour le dépôt des données. Le personnel de l'Office s'est rendu en Bolivie, grâce au financement partiel du Service d'assistance canadien aux organismes, pour aider ce pays à développer ses règlements.

ferroviaire n'en affectait pas l'évaluation.

Par exemple, l'une des conditions clés dans

la décision de Guelph était que l'acheteur

dégage la compagnie de chemin de fer de

toute responsabilité future pouvant résulter de

dommages environnementaux ou d'effets

secondaires causés par l'exploitation de la

ligne. Dans une décision antérieure, l'Office

avait indiqué que des conditions peuvent faire

partie des offres ou des acceptations, dans la

mesure où elles ne représentent pas un obsta-

cle à l'esprit de la Loi, qui est d'établir un

processus selon lequel les lignes de chemin de

fer peuvent être cédées à des gouvernements à

leur valeur nette de récupération ou moins.

L'Office peut aussi juger que de telles condi-

tions peuvent avoir un effet à la hausse, à la

baisse ou nul sur la valeur nette de récupéra-

tion de la ligne.

À la fin de l'année, l'Office étudiait une

demande de détermination de la valeur nette de

récupération pour une portion de la subdivision

de Tisdale (Saskatchewan) du CN. Il prévoyait

rendre sa décision vers la fin de mars 1999.

Questions internationales

Les gouvernements des autres pays, reconnais-
sant l'évolution considérable survenue ces

dernières années dans la réglementation cana-
dienne, demandent souvent à l'Office de

partager ses compétences et son expérience en
matière de réglementation des transports.

En 1998, l'Office a présenté son système
de calcul des coûts ferroviaires à plusieurs

l'Office dans la détermination de la valeur

nette de récupération des lignes. En réponse,

l'Office a publié une brochure intitulée

Détermination de la valeur nette de récupération :

Guide sur le transfert de lignes de chemin de fer

à un gouvernement. L'Office a diffusé la

brochure par la poste, lors de séances d'infor-

mation, de conférences et à diverses foires

commerciales. Il l'a également ajoutée sur son

site Internet : www.cta-otc.gc.ca

En 1998, l'Office a déterminé pour la

première fois la valeur nette de récupération

d'une ligne de chemin de fer, conformément à

l'article 145 de la Loi. Cette détermination de

la valeur (la décision de Guelph), se rapportait

à une ligne de chemin de fer comprenant

environ 10 milles de voie et 25 acres de terres.

Dans sa décision, l'Office a défini la valeur

nette de récupération comme étant « la juste

valeur marchande du matériel de voie et du

terrain, déduction faite des frais de démantèle-

ment et d'élimination, ainsi que des autres

frais connexes ». Cette définition reconnaissait

le fait que la valeur d'une ligne de chemin de

fer est déterminée par le marché.

La décision de l'Office établissait en outre

des lignes directrices pour l'évaluation des ter-

res et des voies ferrées et traitait de l'incidence

des conditions de l'offre sur la valeur nette de

récupération d'une ligne. L'Office a établi que

les voies ferrées et les biens fonciers seraient

évalués en fonction de l'utilisation « à n'importe

quelle fin » comme le prescrit la Loi dans son

texte anglais, indiquant de ce fait que l'utilisa-

tion que l'acheteur projeterait de faire de la ligne

Transferts et cessation de l'exploitation des lignes de chemin de fer

La Loi permet aux compagnies de chemin de fer de rationaliser leurs lignes sans approbation réglementaire si elles suivent un processus préalable. Ce processus comprend l'émission d'avis appropriés dans un plan triennal, la publication d'annonces à l'intention des acheteurs potentiels et l'offre aux gouvernements des actifs du chemin de fer si celui-ci ne trouve pas preneur. En 1998, l'Office a reçu 15 avis de cessation d'exploitation de lignes. (Les annexes 8 et 9 énumèrent toutes les lignes de chemin de fer transférées ou dont l'exploitation a cessé en 1998.)

L'Office peut aussi entendre les plaintes selon lesquelles des parties n'ont pas respecté le processus énoncé dans la Loi. En 1998, le personnel de l'Office a rencontré plusieurs organisations de l'Ouest du Canada pour expliquer le processus, décrire les droits et les obligations prévus dans la Loi et indiquer le rôle de l'Office. Le personnel a aussi répondu à de nombreuses demandes de renseignements au sujet du transfert ou de la cessation d'exploitation des lignes de chemin de fer. À la fin de l'année, l'Office avait traité cinq plaintes officielles et en étudiait deux autres. La première de ces plaintes faisait état d'une préoccupation voulant que des actifs d'un chemin de fer, y compris des terres, aient été transférés en ayant recours aux dispositions

Détermination de la valeur nette de récupération

Au cours de la dernière année, à mesure que les compagnies de chemin de fer cédaient des lignes à des exploitants de lignes d'intérêt local et aux gouvernements, un nombre croissant de personnes se sont intéressées au rôle que joue

UN PAS DANS LA BONNE VOIE ...

Lorsque l'Office reçoit une demande de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer, le processus débute par une visite à l'emplacement de la ligne, par le personnel de l'Office et tous les participants concernés. On s'assure ainsi que chacun comprend le processus sur un pied d'égalité. Tous peuvent voir les actifs du chemin de fer et les terrains concernés, ont l'occasion de discuter des méthodes et des procédures et de s'entendre sur les étapes du projet. En suivant ces étapes dès le départ, l'Office facilite l'ensemble du processus.

Plaintes au sujet de l'exploitation ou de la construction de chemins de fer

Objet	Reportées de 1997	Reçues en 1998	Traitées en 1998
Plaintes concernant le bruit	3	22	10
Plaintes concernant les émissions polluantes	6	1	5
Plaintes concernant le drainage	0	4	3

pièces prévoirait toute répercussion impor-
tante sur l'environnement. Aucun des projets
étudiés n'a dû être porté à l'attention du
ministre de l'Environnement aux fins d'étude
ultérieure, de médiation ou d'étude en comité.
L'une des décisions importantes que

l'Office a rendue en vertu de la *LCFE* se rap-
porte au projet de construction d'une voie fer-
rée du CP reliant les installations de la Union
Carbide près de Prenitiss (Alberta). L'Office a
statué qu'il avait le pouvoir discrétionnaire,
conformément aux dispositions de la *LCFE*,
d'examiner tout autre élément pertinent à son
examen préliminaire des questions environ-

nementales, tel que la nécessité du projet et les
autres options possibles.

*Ententes fédérales-provinciales
sur les franchissements*

L'Office est actuellement partie prenante à une
entente avec la province de l'Ontario, selon
laquelle il applique la législation fédérale sur
les franchissements ferroviaires aux chemins de
fer de compétence provinciale. En 1998, suivant
cette entente, l'Office a modifié des arrêtés

*Demandes de révision des
arrêtés sur les franchissements*

antérieurs pour tenir compte des changements
survenus dans les responsabilités des adminis-
trations ferroviaires et routières en matière
de franchissements. L'Office discute en ce
moment avec plusieurs autres provinces
intéressées à établir des ententes semblables
qui leur permettraient de profiter de l'exper-
tise de l'Office et d'éviter les doublons.

*Demandes de révision des
arrêtés sur les franchissements*

En vertu de l'article 32 de la Loi, les parties
peuvent demander à l'Office de réviser,
annuler ou modifier tout arrêté ou décision
de l'Office, si les faits ou les circonstances
menant à cet arrêté ou décision ont changé.
L'Office a reçu plusieurs demandes – for-
mulées principalement par le Québec et
l'Ontario – visant à modifier ses arrêtés sur les
franchissements routiers à la suite de la délégation,
par les provinces, de cette responsabilité
aux municipalités. En outre, on a assisté à
plusieurs changements touchant l'exploitation
des chemins de fer partout au pays. L'Office a
traité 364 révisions de cette nature en 1998.

L'Office enquête sur de nombreuses plaintes qu'il reçoit au sujet du bruit, des vibrations, de la pollution, de l'insuffisance du drainage et d'autres questions liées à l'exploitation ou à la construction des chemins de fer (voir Tableau 7). Lorsque les négociations ou la médiation entre les parties échouent, l'Office peut déterminer, sur demande, si la compagnie de chemin de fer s'est acquittée de l'obligation que lui impose la Loi de causer le moins de dommages possible au cours de la construction et de l'exploitation de son chemin de fer. Le personnel de l'Office a tenu un certain nombre de réunions un peu partout au pays avec des plaignants et des représentants des chemins de fer, pour aider à

Plaintes au sujet du bruit, des vibrations, de la pollution et d'autres dommages

En 1998, l'Office a répondu à de nombreuses demandes de renseignements se rapportant au guide et a traité l'une des deux plaintes qu'il a reçues au sujet des frais visés par le guide. À la fin de l'année, la seconde plainte était toujours à l'étude.

Dans le cadre d'un examen approfondi sur l'utilisation, le contenu et la présentation du guide et les taux qui y sont établis, l'Office a tenu des consultations avec des représentants des compagnies de chemin de fer, Transports Canada et la Fédération canadienne des municipalités. L'Office publiera un guide révisé en 1999.

L'appel lointain et lugubre de la locomotive traversant la prairie se transformait en un vacarme assourdissant, perturbant le sommeil des résidents, lorsque le train traversait la localité de Wilcox (Saskatchewan). Des résidents, des représentants locaux et la GRC, irrités par ce problème, cherchaient des solutions. L'Office a organisé une réunion avec les résidents intéressés, Transports Canada, la GRC et des représentants du chemin de fer, y compris les représentants syndicaux, pour tenter de s'entendre. Il en est résulté une meilleure connaissance des exigences en matière de sécurité ferroviaire ainsi qu'une entente modifiant l'exploitation du chemin de fer sans pour autant compromettre la sécurité. Sécurité qui se manifeste maintenant par le sifflet du train qui ne trouble plus le sommeil des habitants de Wilcox.

UNE BONNE NUIT DE SOMMEIL

L'Office doit évaluer l'incidence sur l'environnement de tout projet qu'il a pour mandat d'approuver. En 1998, l'Office a rendu 57 décisions à l'issue d'examen préliminaires réalisés en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCEE). Dans tous les cas, l'Office a permis l'exécution des projets après s'être assuré que le respect de mesures appro-

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale

peuvent pas s'entendre. Ces frais comprennent les frais de voies ferrées et de leur infrastructure, des franchissements, des aiguillages et de signalisation ainsi que tout autre élément (tel que les clôtures) relatif aux opérations ferroviaires.

Frais ferroviaires pour la construction et l'entretien

L'Office élabore un guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers, auparavant appelé la résolution de différends.

Directives de l'annexe « A ». Le guide regroupe des instructions destinées à aider les chemins de fer et les autres parties en leur fournissant l'évaluation d'une tierce partie sur les frais ferroviaires. Il établit aussi une structure uniforme à l'échelle du pays pour la facturation des travaux se rapportant aux franchissements routiers et aux systèmes de signalisation et à d'autres travaux de construction ou d'entretien des voies ferrées. Les parties qui entreprennent de tels travaux peuvent utiliser ce guide dans la résolution de différends.

TABLEAU 5

Franchissements routiers, franchissements par dessertes et passages à niveau privés

Objet	Reportées de 1997	Reçues 1998	Traitées 1998
Ententes déposées	0	149	137
Demandes de franchissements routiers	3	12	5
Demandes de franchissements de pipelines	10	4	3
Demandes de franchissements de fils	12	51	56
Plaintes sur les franchissements routiers	2	4	5
Demandes de passages à niveau privés	1	0	1

TABLEAU 6

Répartition des frais d'ouvrages ferroviaires

Objet	Reportées de 1997	Reçues 1998	Traitées 1998
Demandes concernant la protection des franchissements	0	2	2
Demandes concernant la construction ou l'entretien de clôtures	0	1	0

À l'opposé du reste du pays, où l'on cesse un peu partout d'exploiter des lignes de chemin de fer, une nouvelle ligne a été proposée en Alberta.

Pendant quatre jours, à Red Deer, en mars dernier, l'Office a entendu des arguments invoquant la croissance économique, les possibilités d'emploi, la concurrence et la nécessité de laisser le marché

fixer les besoins du chemin de fer. Il a aussi entendu des arguments opposés au projet, s'appuyant sur la perte de terres agricoles, des préoccupations pour la sécurité, la baisse de la qualité de vie et des considérations environnementales. Un choix difficile devait être fait bien que, après avoir entendu plus de 175 personnes exprimer leur

appui ou leur opposition au projet, l'Office disposait d'une meilleure compréhension des effets que sa décision aurait sur cette communauté. La décision de l'Office a établi un équilibre entre les intérêts opposés : on a décidé que la ligne pourrait être construite, avec les garanties environnementales adéquates, selon un parcours

réduisant au minimum la perte de terres agricoles.

vérifié que, sous réserve de mesures appropriées, la ligne n'aurait pas d'effet négatif important, l'Office a conclu que la ligne de chemin de fer pouvait être construite à l'emplacement proposé. La décision a fait l'objet d'un appel devant la Cour fédérale.

Au cours de 1998, l'Office a aussi rendu une décision voulant que la construction de cours de triage, d'embranchements et autres voies auxiliaires devrait aussi être approuvées en vertu de l'article 98 comme les constructions de lignes de chemin de fer. Cette décision fait l'objet d'un appel devant la Cour

fédérale. L'Office a donc dû déterminer si trois projets de gares de triage requièrent une approbation ou encore s'ils sont visés par les normes d'exemption précisées dans la Loi.

Franchissements routiers, franchissements par dessertes et passages à niveau privés

Les administrations routières, les administrations de services publics et les compagnies de chemin de fer peuvent conclure des ententes visant la construction ou l'entretien de franchissements routiers ou de franchissements par dessertes, ou la répartition des frais de ces travaux. Une fois déposés, ces ententes deviennent des arrêtés de l'Office. Si les parties ne peuvent s'entendre sur l'un ou l'autre des aspects du franchissement, elles peuvent demander à l'Office de trancher la question.

L'Office peut aussi entendre les plaintes concernant les franchissements et mener des enquêtes à ce sujet.

L'Office peut également estimer si un propriétaire foncier a droit à un passage convenable, fourni par la compagnie de chemin de fer. Si ce droit n'est pas prévu par la Loi, l'Office peut autoriser, par arrêté, tout passage privé qu'il juge nécessaire et établir les conditions qui s'y appliquent.

Répartition des frais d'ouvrages ferroviaires

En vertu de la *Loi sur la sécurité ferroviaire*, l'Office peut, sur demande, répartir les frais d'ouvrages ferroviaires lorsque les parties ne

Approbation de construction d'une ligne de chemin de fer

En mars, l'Office a tenu une audience publique sur le projet de construction de ce qui était non seulement la première ligne de chemin de fer proposée en vertu de la Loi, mais aussi la première ligne de compétence fédérale devant être construite au Canada depuis plus de six ans. Le CP voulait construire une ligne de 12,6 kilomètres, traversant une région rurale, pour transporter du polyéthylène en provenance d'une installation de la Union Carbide, près de Prentiss en Alberta. Plus de 175 parties intéressées ont participé à l'audience ou déposé des présentations auprès de l'Office. La plupart traitaient de la perte des terres agricoles ainsi que de l'incidence sur l'environnement et sur la sécurité, tandis que certaines faisaient valoir la disponibilité d'options adéquates autres que la construction.

L'Office a jugé que le mandat que lui confère l'article 98 de la Loi ne lui permet pas de décider si une ligne de chemin de fer existante ou projetée est raisonnable mais plutôt si l'emplacement de la ligne projetée est raisonnable. Néanmoins, l'Office a entendu les arguments présentés sur la nécessité de la ligne et a examiné l'incidence environnementale qui en découle en se rapportant à la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. Après avoir examiné les exigences de la compagnie ferroviaire, l'incidence économique de la ligne pour Union Carbide et les collectivités environnantes de même que l'intérêt des résidents, et après avoir

nent une assurance-responsabilité suffisante. Il peut aussi modifier un certificat valide pour tenir compte de changements dans les activités ferroviaires, ou encore le suspendre ou l'annuler.

En 1998, l'Office a émis des certificats d'aptitude à six nouvelles compagnies de chemin de fer de compétence fédérale, soit

Railink-Mackenzie Northern, Chemin de fer

de la Marapédia inc., Okanagan Valley

Railway Company, Goderich-Exeter Railway

Company Limited, St. Lawrence & Atlantic

Railroad (Québec) Inc. et Ottawa Central

Railway Inc. (On trouvera à l'annexe 7 la liste

complète des entreprises de chemin de fer de

compétence fédérale.) L'Office a rendu trois

autres décisions modifiant des certificats exis-

tants. Aucun certificat n'a été annulé.

Au cours de l'année, l'Office s'est aussi

penché sur une question mentionnée dans le

rapport de l'an dernier relative à certaines

exploitations ferroviaires (chemins de fer de

compétence provinciale, train de banlieue,

services spécialisés ainsi que les activités des

expéditeurs) et visant à déterminer si un certi-

ficat d'aptitude à l'égard de la portion de leurs

activités se déroulant sur des lignes de chemin

de fer de compétence fédérale était nécessaire.

L'Office a statué qu'un tel certificat n'était pas

nécessaire dans la mesure où ces activités

avaient lieu selon une entente conclue avec

une entreprise de chemin de fer fédérale.

Le coût du capital correspond au rendement qu'un investisseur attend de son investissement. La Loi et ses règlements reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'un chemin de fer. Le coût en capital sert à rembourser aux chemins de fer leur frais de financement, soit ceux de la dette et du financement par actions. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations. Pour calculer le coût du capital-actions, ou le rendement auxquels les investisseurs s'attendent, on doit analyser des modèles financiers, évaluer les risques et procéder à d'autres opérations techniques.

connexion réglementés ne peuvent être inférieurs aux frais variables du transport. Aussi, l'Office peut être appelé à fixer, sur une base ponctuelle, les coûts variables du transport visés par une plainte au sujet d'un prix ou du niveau de service. L'Office reçoit périodiquement les prix d'interconnexion pour faire en sorte qu'ils restent commerciale-ment équitables et raisonnables.

Pendant les consultations menées en 1997 et en 1998, l'Office a demandé aux représentants de l'industrie d'indiquer s'il devrait établir les taux du coût du capital annuelle-ment ou de manière ponctuelle. Après avoir examiné les présentations reçues, l'Office a déterminé que le CP utiliserait un taux dis-tinct aux fins de réglementation, ne portant pas sur les prix de transport du grain et les prix d'interconnexion. L'Office fixera ce taux chaque année, en se fondant sur la structure du capital du CP utilisée pour établir les taux

Le coût du capital correspond au rendement qu'un investisseur attend de son investissement. La Loi et ses règlements reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'un chemin de fer. Le coût en capital sert à rembourser aux chemins de fer leur frais de financement, soit ceux de la dette et du financement par actions. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations. Pour calculer le coût du capital-actions, ou le rendement auxquels les investisseurs s'attendent, on doit analyser des modèles financiers, évaluer les risques et procéder à d'autres opérations techniques.

L'Office émet des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu que les compagnies proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer déten-

Certificats d'aptitude

L'Office doit établir le montant et autoriser le versement des demandes de subventions tou-jours pendantes et présentées en vertu de dis-positions législatives antérieures (soit l'article 178 de la Loi de 1987 sur les transports nationaux et l'article 270 de la Loi sur les chemins de fer). Ces demandes se rapportent à des pertes subies dans l'exploitation d'em-branchements ferroviaires non rentables et de services de voyageurs, pertes qui étaient admis-sibles à des subventions jusqu'au 30 juin 1996. L'Office prévoit régler les dernières demandes de subventions au cours du premier trimestre de 1999.

Paiements de subventions aux chemins de fer

maximum applicables aux grains, et l'ajustera au besoin. Un taux propre sera calculé pour toute autre compagnie de chemin de fer de compétence fédérale impliquée dans une affaire devant l'Office, sauf lorsque l'Office décidera, après consultation des parties, qu'il est plus approprié d'utiliser le taux distinct du CP. Pour les taux applicables au grain et les prix d'interconnexion, le taux approuvé à l'égard du CP sera aussi utilisé pour le CN jusqu'à ce dernier ait suffisamment de données commerciales pour établir un taux.

L'Office a entrepris des efforts en vue d'améliorer le processus réglementaire pour l'établissement des frais et a réalisé des progrès dans la réduction de ses exigences en matière de rapports applicables aux chemins de fer. En 1998, l'Office a continué de fixer les coûts unitaires des chemins de fer et les indices de prix, dont il s'est servi dans le règlement des différends sur les prix, ainsi que pour établir les prix du transport du grain de l'ouest.

Classification des comptes

La Classification des comptes et documents ferroviaires connexes précise la méthode et le cadre comptable des comptes des compagnies ferroviaires relevant de la compétence du Parlement. On y donne aussi des instructions concernant la tenue des statistiques d'exploitation, entre autres sur la production de rap-

ports à Statistique Canada, et l'on y définit les catégories de telles données.

Faisant suite aux changements structurels et aux modifications législatives apportés à l'industrie du transport ferroviaire, la Classification des comptes et documents ferroviaires connexes nécessitait une révision en profondeur. L'Office a modifié la classification en 1998 pour tenir compte de ces changements, en intégrant plusieurs suggestions qu'il avait reçues des chemins de fer touchés. En novembre, la version révisée de la classification a été approuvée par le gouverneur en conseil.

La classification des comptes précise les méthodes que les entreprises de chemin de fer doivent suivre lorsqu'elles soumettent leurs taux d'amortissement annuels à l'approbation de l'Office. Les taux de chaque compte ou groupe de comptes visant un bien amortissable sont fondés sur la durée probable d'utilisation des biens, qu'on établit en examinant les données historiques du transporteur, ainsi que tous les renseignements disponibles sur les perspectives d'avenir. On se sert des taux ainsi calculés pour établir les dépenses d'amortissement annuelles des compagnies de chemin de fer, qui représentent habituellement une part importante de leurs dépenses totales. Les compagnies de chemin de fer ne peuvent se servir de taux différents pour calculer l'amortissement sauf pour les catégories de biens pour lesquelles l'Office n'a pas approuvé de taux. Dans ce cas, les entreprises utilisent un taux estimatif raisonnable.

Coût du capital

Chaque année, l'Office approuve les taux du coût du capital qui serviront à fixer les prix du transport du grain de l'ouest, les prix d'interconnexion, les frais variables des prix de ligne concurrentiels et d'autres éléments des frais ferroviaires.

Conformément à la Loi, tous les prix fixés par l'Office doivent être commercialement équitables et raisonnables. De plus, les prix de ligne concurrentiels et les tarifs d'inter-

- Le transport du grain assujéti au tarif ferroviaire maximal comprend les expéditions destinées à l'exportation outre-mer par les ports de la côte ouest, Churchill (Manitoba), Thunder Bay et Armstrong (Ontario). Les expéditions destinées aux États-Unis et transi- tant par Thunder Bay ou Armstrong et les expéditions allant jusqu'à Thunder Bay ou Armstrong sont également assujétis au même tarif maximal.
- Le barème annuel de la campagne 1998-1999, entré en vigueur le 1^{er} août 1998, était de 1,2 p. 100 inférieur au précédent. Pour une distance typique comprise entre 1 642 et 1 680 kilomètres, le taux maximum pour le transport d'une tonne de grain a été fixé à 34,38 \$, soit 0,40 \$ de moins que le taux précédent. Ce taux inférieur résulte d'un ajustement ponctuel qui fait en sorte que les chemins de fer ne reçoivent pas une compensation excessive pour les indemnités de fin d'emploi payés les années antérieures.
- Pour déterminer le barème annuel, l'Office tient compte des présentations reçues des parties, décrivant l'évolution passée et prévue des coûts de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des investissements; analyse et vérifie les données contenues dans ces présentations; intègre des prévisions pour les variations causées par l'inflation dans les coûts de main-d'œuvre, de carburant, de matériel et des investissements;
- rédige un rapport pour fins de consultation;

Parallèlement, le Ministre a chargé le juge Willard Z. Estey d'entreprendre un examen exhaustif du système de transport et de manutention du grain. Cet examen a été complété en décembre 1998. En raison de la nature et de la portée de l'examen Estey et aussi en raison de la plainte de la CCB dont l'Office était saisi, la finalisation du règlement relatif aux données sur le transport du grain a été retardée jusqu'à ce que les recommandations du juge Estey aient été évaluées par Transports Canada.

- consulte les parties intéressées.
 - L'Office fixe ensuite le barème annuel, au plus tard le 30 avril de chaque année.
- Règlement relatif aux données sur le transport du grain et examen de l'efficacité de 1999*
- Transports Canada a formé, vers la fin de 1996, un groupe consultatif avec des représentants d'Agriculture et Agroalimentaire Canada et de l'Office des transports du Canada pour définir les lignes directrices et les exigences relatives aux données en vue de l'examen de 1999 du système de transport et de manutention du grain, tel que le prévoit la *Loi sur les transports au Canada*. En 1997, le groupe a rencontré des représentants de l'industrie pour préciser les données requises aux fins du règlement proposé, a rédigé un projet de règlement relatif aux données sur le transport du grain qui a été publié dans la *Gazette du Canada*. En 1998, l'industrie a communiqué ses commentaires sur le projet de règlement au ministre des Transports.

Au cours de 1998, l'Office a poursuivi son examen du processus d'arbitrage statutaire. Il a rédigé des lignes directrices informelles pour la sélection des arbitres lorsque les parties ne peuvent s'entendre à ce sujet. On a distribué ce document aux personnes ayant participé au processus d'arbitrage pour fins de commentaires. À partir de ces commentaires, l'Office a rédigé des lignes directrices sur le choix des arbitres et des règles de procédure pour l'arbitrage, qui ont été largement diffusées pour fin de commentaires.

Les lignes directrices sur le choix des arbitres seront bientôt publiées. Quant aux règles de procédure pour l'arbitrage, l'Office en poursuit la rédaction. Une fois celles-ci publiées dans la Partie I de la *Gazette du Canada*, les membres de l'industrie pourront formuler leurs commentaires à leur sujet.

Lignes directrices pour l'interprétation du « préjudice commercial important »

Vers la fin de 1998, l'Office a publié des lignes directrices expliquant le paragraphe 27(2) de la Loi prévoyant le critère du « préjudice commercial important ». Les dispositions de la Loi se rapportant entre autres aux prix de ligne concurrentiels et au niveau de services prévoyaient qu'après avoir examiné les circonstances entourant une affaire, l'Office doit être convaincu que l'expéditeur subirait un préjudice commercial important si l'Office

n'acquiesçait pas à sa demande. Puisque le paragraphe 27(2) n'avait pas encore été interprété, l'Office a publié des lignes directrices précisant les facteurs qu'il pourrait prendre en compte dans toute demande pouvant concerner le paragraphe 27(2).

Les lignes directrices ont été publiées à l'occasion de la conférence annuelle de l'Institut canadien des engrais, qui a eu lieu à Vancouver le 24 novembre 1998. Le personnel de l'Office a alors tenu une séance d'information à l'intention des délégués de l'Institut pour expliquer l'application des lignes directrices et les responsabilités connexes des expéditeurs en vertu de la Loi. Une réunion semblable a été organisée à Montréal à l'intention du personnel du CN et une troisième est prévue avec le CP à Calgary au début de 1999.

L'Office a fait parvenir les lignes directrices à un grand nombre de parties intéressées et a proposé d'en expliquer le contenu lors de conférences ou de réunions annuelles de l'industrie. Finalement, pour rejoindre les personnes ne figurant pas sur ses listes d'envoi, l'Office a publié les lignes directrices sur son site Internet : www.cta-otc.gc.ca

Barème applicable au transport du grain de l'Ouest

Chaque année, l'Office fixe le barème annuel qui s'appliquera au transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole suivante et ce, conformément à la section VI, partie III, de la Loi. Toutefois, les compagnies de chemin de fer peuvent charger moins que ce barème.

a déterminé que de nouveaux éléments justifiaient une modification de sa décision antérieure. Il a ainsi conclu que les mouvements ferroviaires avaient été dirigés vers Huntington à la demande du CN et qu'en conséquence, ils étaient régis par les prix pré-cisés dans l'offre finale que l'arbitre avait retenue dans le cas du transport à destination de Montréal ou de Valleyfield (Québec).

Demandes d'arbitrage

Compte tenu du fait que la Loi permet aux parties engagées dans un arbitrage de demander que les renseignements relatifs à cet arbitrage demeurent confidentiels, l'Office ne peut décrire que de manière générale les demandes d'arbitrage. Bien que l'Office ait reçu cinq demandes d'arbitrage en 1998, deux de ces demandes ont été soumises par le même expéditeur. Le processus d'arbitrage a fait face à des délais, dans quatre des cinq cas. Des questions de procédure soulevées devant l'Office ont entraîné ces délais.

Suite à un examen préliminaire, l'Office a déterminé que deux demandes n'étaient pas admissibles au processus d'arbitrage. Dans le premier cas, l'Office a estimé que l'offre finale de l'expéditeur n'était pas valide. L'expéditeur a donc modifié cette offre et soumis sa demande d'arbitrage de nouveau et l'Office l'a transmise à un arbitre. Dans le deuxième cas, après avoir réglé les questions de procédure, l'Office a transmis la demande de l'expéditeur à un arbitre. Cependant, le délai restant à l'arbitre pour entendre la cause s'est révélé

insuffisant et a expiré avant que la décision ne soit rendue. Le transporteur en cause ayant refusé une prolongation de délai, l'expéditeur a soumis de nouveau sa demande d'arbitrage. L'Office a cependant refusé cette deuxième demande parce qu'une tierce partie est intervenue en présentant des objections fondées sur des questions de juridiction.

Une autre demande d'arbitrage, reportée de 1997, concernait les taux du transport intermodal entre le Canada continental et Terre-Neuve. Un expéditeur de cette province, M. Gordon Moffatt, exigeait l'application de taux de transport intermodal selon les principes prévus dans les Conditions de l'union de Terre-Neuve au Canada. Pour sa part, le transporteur en cause, le CN, remettait en cause l'admissibilité de cette demande à l'arbitrage, de même que la pertinence d'avoir recours au processus d'arbitrage pour examiner les taux prévus dans les conditions de l'union.

L'Office a séparé les objections du CN en deux causes différentes, la première portant sur l'admissibilité de la demande à l'arbitrage en vertu de la Loi, et la deuxième, sur les questions se rapportant aux conditions de l'union et visant à définir et à établir une structure de taux pour le transport maritime. En décembre 1997, l'Office a décidé que la demande était admissible au processus d'arbitrage, décision qui a fait l'objet d'un appel devant la Cour fédérale. L'Office a tenu une audience publique à St. John's en novembre 1998 pour étudier le deuxième volet de l'opposition. Cette affaire est en délibéré.

exclusif pour le service de transport ferroviaire de marchandises de QNS&L.

Après avoir examiné la question, l'Office a déterminé que la QNS&L, en raison de son entente avec Cabano, offrait des installations adéquates pour la réception, le chargement, le transport, le déchargement et la livraison de toutes ses marchandises. L'Office a conclu que la QNS&L n'avait pas manqué aux obligations que lui impose la Loi lors du transfert de son service général de marchandises à Cabano.

Naber Seed & Grain Company Limited

Le 28 octobre, l'entreprise Naber Seed & Grain Company Limited a déposé une plainte auprès de l'Office, alléguant que le CN n'avait pas fourni suffisamment de wagons pour l'acheminement de pois au port de Vancouver pour le chargement à bord d'un navire devant entrer au port entre les 12 et 15 novembre 1998. Une décision était toujours en instance fin décembre.

Le port de Québec

Le 6 février 1998, le CP a déposé une plainte à l'endroit du CN afin de s'assurer un accès ferroviaire ininterrompu au port de Québec. Le CP a demandé à l'Office de se pencher sur les obligations du CN en matière de services et, d'autre part, il a déposé une demande de droits de circulation sur les rails du CN dans le secteur portuaire. Le CP a aussi demandé à l'Office de se prononcer sur les conditions d'application du *Règlement sur l'interconnexion* aux mouvements ferroviaires dans le port. Le 8 juillet, le CP a

modifié sa demande pour y inclure la *St. Lawrence and Hudson Railway Company* à titre de co-requérant et demandé de retirer sa demande visant les droits de circulation. En novembre, le CN a demandé à l'Office d'ajouter la *Québec Gatineau Railway* dans la cause, en invoquant que l'examen de l'Office exigeait la participation de ce chemin de fer.

Parallèlement, un recours avait été entrepris par le CN auprès de la Cour supérieure du Québec sur plusieurs questions soulevées par le CP auprès de l'Office. La cause devrait être entendue en mai 1999. En décembre, le CP a demandé à l'Office de surseoir à sa demande jusqu'à ce que la Cour supérieure du Québec se soit prononcée. L'Office a déterminé qu'une telle suspension était motivée, compte tenu du recoupement des questions soulevées, et a demandé au CP de l'informer de ses intentions immédiatement après la décision de la Cour.

Eagle Forest Products Limited Partnership

Les 20 et 21 mars 1998, l'Office a tenu une audience à Hull (Québec) pour étudier une demande déposée par *Eagle Forest Products Limited* le 22 décembre 1997 demandant que l'Office modifie la décision qu'il avait rendue le 14 novembre 1997. Dans cette décision antérieure, l'Office avait conclu que l'offre finale retenue par l'arbitre ne s'appliquait pas aux mouvements à destination de Huntingdon (Québec) et qu'en conséquence, les prix réguliers du CN devaient s'appliquer. Dans sa décision du 21 avril 1998, l'Office

30 mars au 28 mai, et à Ottawa, les 4 et 5 juin. La plainte de la CCB visait le service ferroviaire offert au cours de l'hiver de 1996-1997. La CCB alléguait que le CN et le CP ne s'étaient pas acquittés de leurs obligations relatives au service du transport du grain entre l'Ouest canadien et les ports de la côte ouest, Thunder Bay, les ports de la côte est et les États-Unis. Compte tenu du fait que le CN et la CCB ont convenu d'un règlement, l'Office n'a eu à se prononcer qu'à l'égard de la plainte contre le CP. L'Office a constaté que même si des perturbations liées aux conditions météorologiques avaient sérieusement affecté la capacité générale du système ferroviaire du CP dans les corridors de l'Ouest, les ressources disponibles affectées au transport du grain à destination du port de Vancouver différaient de celles affectées à d'autres marchandises acheminées en vrac. L'Office fut d'avis qu'une affectation plus adéquate de la capacité ferroviaire restant et des ressources disponibles aurait permis au CP de livrer plus de wagons de grain de la CCB à Vancouver. L'Office a considéré que la différence de traitement à l'égard du grain était déraisonnable dans les circonstances et qu'elle constituait une violation des obligations du CP en matière de service.

En ce qui concerne les mouvements du grain à destination de Thunder Bay et des ports de l'Est du Canada, l'Office a conclu que le CP n'avait pas enfreint ses obligations concernant le niveau de service.

Dans le cas des mouvements ferroviaires à destination des États-Unis, l'Office a conclu que le CP avait enfreint ses obligations en

matière de services aux termes de son contrat d'approvisionnement de wagons-tréms, mais non les obligations découlant d'une entente où il s'engageait à faire les « meilleurs efforts possibles », ni celles découlant d'une entente verbale.

Le paragraphe 27(2) de la Loi prévoit que l'Office doit estimer que l'expéditeur pourrait subir un « préjudice commercial important » si l'Office n'acquiesçait pas à sa demande de réparation au sujet d'un prix ou d'un service. Cependant, ce paragraphe ne s'applique que si l'Office décide d'accorder réparation. Dans le cas de la CCB, l'Office a décidé qu'aucune réparation n'était nécessaire à l'égard des éléments pour lesquels il avait conclu à une violation des obligations et qu'en conséquence, il était inutile que l'Office envisage l'application de ce paragraphe.

M. Edward Delahunty et le maire Darrel J. Brenton :

plainte concernant le niveau de service

M. Delahunty et le maire Brenton ont fait part de leurs préoccupations à l'Office au sujet de changements apportés à certains services de marchandises du Chemin de fer Québec, North Shore and Labrador Railway Company (QNS&L). À titre de maire de Labrador City (Terre-Neuve), M. Brenton demandait si la QNS&L avait suivi les procédures réglementaires appropriées dans la conclusion d'un contrat d'exploitation avec Cabano-Kingsway Inc. (Cabano). Selon cette entente, l'entreprise de camionnage Cabano fait office d'agent

actives déposent leurs tarifs, contrats confidentiels et modifications de contrats auprès de l'Office. En 1998, l'Office a reçu 5 145 pages de tarifs, 146 nouveaux contrats confidentiels et 110 amendements. Au cours de 1998, l'Office n'a reçu aucune plainte alléguant qu'une conférence aurait contribué à une réduction de services de transport ou à une augmentation des frais de transport de manière déraisonnable.

TRANSPORT FERROVIAIRE

L'industrie ferroviaire canadienne est vaste et repose sur une infrastructure coûteuse appartenant au secteur privé. L'Office traite des questions se rapportant à cette infrastructure. Il règle les plaintes se rapportant à l'accès concurrentiel ou au niveau de service raisonnable et, lorsque nécessaire, établit des évaluations raisonnables des coûts du service. Ces questions d'accès, de service, de coûts et de concurrence revêtent une importance vitale pour les expéditeurs, les producteurs et les exportateurs canadiens. La dernière année a été fort occupée et également importante pour l'Office dans les domaines de la délivrance de licences aux transporteurs ferroviaires, de l'approbation de travaux de construction et dans l'établissement de certains coûts ferroviaires et taux de transport. L'Office a été particulièrement occupé à traiter des plaintes et à résoudre des différends. Il a rendu un certain nombre de décisions importantes relativement à des plaintes formulées par des expéditeurs (et particulièrement la plainte de la Commission canadienne du

blé), à la construction de chemins de fer, à des plaintes de nature environnementale ainsi qu'au processus de transfert et de cessation d'exploitation des lignes de chemin de fer canadiennes. Pour favoriser une meilleure compréhension de guides, soulignant les changements législatifs, à l'intention des parties qui pourraient requérir ses services. Les guides sont disponibles dans les deux langues officielles, sur copie papier ou en version électronique sur le site Internet de l'Office : www.cta.otc.gc.ca

Plaintes sur les services et les tarifs ferroviaires

En 1998, l'Office a traité plusieurs plaintes informelles et mené quatre enquêtes officielles sur les niveaux de service, étudié cinq nouvelles demandes d'arbitrage et revu une demande d'arbitrage antérieure. Il s'est aussi penché sur une demande d'arbitrage reportée de 1997. De 1998, la plus importante demeure la plainte concernant le niveau de service déposée par la Commission canadienne du blé.

Commission canadienne du blé c. CN et CP

La demande de la Commission canadienne du blé (CCB), qui a nécessité deux mois d'audiences, est la cause la plus imposante qu'ait entendue l'Office à ce jour. La plainte de la CCB visait le CN et le CP et leurs obligations relatives au service quant à la réception, le transport et la livraison de blé et d'orge. Dans ce dossier, l'Office a tenu des audiences à Saskatoon, du

L'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent, une société d'État, gèrait auparavant la partie de la voie maritime située en territoire canadien. La voie maritime est maintenant administrée par une nouvelle société sans but lucratif, la Corporation de gestion de la Voie maritime du Saint-Laurent, qui confie un rôle majoritaire à ses utilisateurs pour son administration et son entretien. Cette société qui gère la voie maritime depuis le 1^{er} octobre 1998 a le pouvoir de fixer ses propres tarifs et doit les déposer auprès de l'Office, qui continue de faire enquête sur toute plainte alléguant des tarifs discriminatoires. Aucune plainte n'a

été déposée en 1998.

Dans la foulée de ce processus, deux filiales, chargées de l'exploitation de ponts routiers au Québec et en Ontario, ont aussi été transférées à une nouvelle société d'État, la Société des ponts fédéraux limitée. Il s'agit de la société Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain inc., qui exploite les ponts reliant l'Île de Montréal à la rive sud, et de La Corporation du Pont international de la voie maritime limitée, qui gère le pont reliant Cornwall à l'État de New York. Aux termes du règlement entré en vigueur le 1^{er} décembre 1998, chacune des sociétés peut fixer les droits exigibles pour l'utilisation de ses équipements ou des services qu'elle dispense. Ces sociétés doivent déposer ces droits auprès de l'Office, qui fera enquête sur toute plainte voulant qu'ils représentent une discrimination injuste. À la fin de 1998, aucune des sociétés n'avait déposé de documents auprès de l'Office.

10 navires de recherche sismique

4 navires ravitailleurs

4 unités de forage

1 navire de carottage

1 navire de pose de canalisations

1 navire d'installation sous les fonds marins

1 plate-forme logement

Ce ne sont là que quelques exemples des navires étrangers pour lesquels des Canadiens ont déposé des demandes de cabotage sur la côte Est du Canada en 1998. Plusieurs de ces navires participaient à des travaux de mise en valeur des ressources marines pétrolières et gazières – des travaux qui auraient pu ne pas avoir lieu si le Canada avait adopté des mesures restrictives pour l'utilisation de navires étrangers, comme c'est le cas aux É.-U. La souplesse que confère la possibilité d'utiliser commercialement des navires étrangers au Canada favorise l'exploration des ressources à l'aide de navires hautement spécialisés dont l'industrie maritime canadienne ne dispose pas.

Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes

L'Office administre le processus selon lequel les conférences maritimes peuvent être exemptées de l'application de la *Loi sur la concurrence*. Ces exemptions permettent à des groupes d'expéditeurs d'offrir des tarifs certains, sous réserve qu'ils respectent certaines exigences touchant le dépôt des tarifs et qu'ils soient assujettis à un mécanisme de traitement des plaintes. À l'heure actuelle, 19 conférences

La recherche sismique ou visaient l'exploitation d'autres navires spécialisés sur la côte est du

Loi maritime du Canada

La nouvelle Loi, qui a reçu la sanction royale le 11 juillet, modifiait de plusieurs façons la structure et le cadre réglementaire de l'industrie maritime. La Loi prévoit maintenant l'établissement d'administrations portuaires, la cession de certains ports et havres, la commercialisation de la voie maritime du Saint-Laurent ainsi que des modifications à la *Loi sur le pilotage*. La nouvelle *Loi maritime du Canada* habilite aussi l'Office à enquêter sur les plaintes et les oppositions relatives aux frais imposés à certains utilisateurs des services maritimes.

Les ports

Le gouvernement fédéral cède la propriété de ports locaux et régionaux à des intérêts locaux. C'est dans ce contexte que la *Loi maritime du Canada* établit de nouvelles structures administratives pour les principaux ports canadiens. Les nouvelles administrations ont le pouvoir d'établir les frais d'utilisation de leurs infrastructures, installations et services. Certaines dispositions de la Loi, qui entreront en vigueur en 1999, exigent que l'Office enquête sur les plaintes voulant que les frais exigés constituent une discrimination injuste.

représentants des administrations de pilotage, des pilotes, des expéditeurs, des armateurs, des représentants des gouvernements provinciaux et d'autres parties intéressées afin d'identifier les domaines pouvant faire l'objet de consensus. On a aussi invité les parties intéressées à présenter des observations écrites, à tout moment du processus. À la fin de l'année, le comité avait reçu 22 observations affichées maintenant dans le site Internet de l'Office. La première réunion nationale était prévue pour les 18 et 19 janvier 1999 à Ottawa, et d'autres consultations sont prévues en 1999.

Loi sur le cabotage

Au Canada, la *Loi sur le cabotage* permet d'utiliser des navires battant pavillon étranger pour des activités commerciales au Canada, uniquement si l'Office détermine qu'aucun navire canadien adapté n'est disponible pour assurer le service ou être affecté aux activités visées dans la demande. Lorsque cette activité comporte le transport de passagers, l'Office doit aussi déterminer qu'aucun exploitant de navires canadiens n'offre un service adéquat – identique ou comparable.

Au cours de l'année 1998, l'Office a reçu 99 demandes de licences de cabotage. Dans 81 cas, l'Office a rendu une décision favorable au demandeur et dans six cas une décision défavorable à l'importation d'un navire. Sept demandes ont été retirées, un dossier a été fermé et quatre demandes ont été reportées en 1999. On note tout particulièrement que plusieurs demandes de licences concernaient

L'augmentation proposée de 3 p. 100 de la redevance de pilotage à Terre-Neuve et au Labrador, zones où le pilotage n'est pas obligatoire, en invoquant que l'augmentation porte atteinte à l'intérêt public. L'enquête de l'Office dans ce dossier se poursuit en 1999.

Examen du pilotage maritime

En vertu de la partie VII de la *Loi maritime du Canada*, qui est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 1998, le ministre des Transports doit examiner le système de pilotage et faire rapport sur ses constatations dans l'année suivant l'entrée en vigueur de la Loi. Parmi les éléments sur lesquels doit porter cet examen, mentionnons le processus de certification pour les capitaines et officiers de navires, les exigences en matière de formation et de délivrance de brevets pour les pilotes, la désignation des zones de pilotage obligatoire, les mécanismes de règlement des différends et les mesures relatives à l'autonomie financière et à la réduction des coûts.

Le 25 août, le Ministre a demandé à l'Office de procéder à cet examen. Le mandat donné par le Ministre prévoit deux réunions nationales. En outre, le Comité d'examen de l'Office a décidé d'organiser plusieurs réunions dans les régions afin d'obtenir le consensus des parties intéressées sur certaines questions très controversées.

La première ronde de consultations régionales s'est déroulée en octobre, à Montréal, Ottawa, Halifax et Vancouver. Le comité d'examen a rencontré de nombreux

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, les administrations de leurs tarifs, lesquels doivent faire l'objet d'une publication préalable dans la Partie I de la *Gazette du Canada*. Toute personne qui considère qu'un tarif proposé porte atteinte à l'intérêt public peut signifier son opposition à l'Office dans un délai de 30 jours. L'Office doit enquêter sur la plainte et rendre une décision définitive. Dans la *Loi maritime du Canada*, certaines dispositions se rapportant aux tarifs de pilotage ont été modifiées, en particulier celles précisant qu'une administration de pilotage peut appliquer un tarif publié pendant que l'Office enquête sur une plainte connexe.

L'Administration de pilotage de l'Atlantique a publié une proposition tarifaire dans la *Gazette du Canada* le 18 octobre 1997. La société Point Tupper Marine Services ainsi que la Fédération maritime du Canada ont présenté des oppositions aux augmentations proposées pour le détroit de Canso dans la région du Cap-Breton. Le 13 mars 1998, l'Office a établi que la proposition tarifaire ne portait pas atteinte à l'intérêt public.

L'Office n'a mené aucune autre enquête en vertu de la *Loi sur le pilotage* en 1998. Cependant, l'Administration de pilotage de l'Atlantique a publié une proposition tarifaire le 5 décembre 1998, et l'Office a reçu le 4 janvier 1999 une opposition à ce tarif de la part du ministère des Travaux publics, des Services et des Transports de Terre-Neuve et du Labrador. Ce ministère s'oppose à

subséquent. Dans tous les cas, sauf les plus graves, la première infraction est sanctionnée d'un avertissement, pouvant être revu par l'Office, plutôt que d'une sanction pécuniaire. Les infractions subséquentes sont motifs à sanction pécuniaire. L'Office prévoit mettre en œuvre les SAP à l'été de 1999.

TRANSPORT MARITIME

L'Office a continué de remplir son rôle dans le domaine du transport maritime en examinant les demandes d'utilisation de navires étrangers pour effectuer du cabotage au Canada, en étudiant les objections à l'égard des tarifs de pilotage et en traitant les différends relatifs aux taux et aux services. Par ailleurs, en août 1998, le ministre des Transports a demandé à l'Office d'examiner les grandes questions non résolues entourant le pilotage au Canada. Au cours de la dernière année, l'Office a rencontré des membres de l'industrie maritime à plusieurs occasions. Des rencontres avec des personnes ou des groupes ont eu lieu au siège social, tandis que l'Office a rencontré des intervenants du transport maritime dans les régions au cours de l'examen ministériel du pilotage. Lors d'une rencontre à Québec pour discuter des responsabilités de l'Office relative-ment aux différents modes de transport, le personnel a eu l'occasion de rencontrer des représentants de l'industrie maritime, d'organismes gouvernementaux provinciaux et fédéraux, de même que des transporteurs et des représentants de l'industrie.

À l'heure actuelle, lorsqu'un transporteur ne respecte pas la Loi ou l'un de ses règlements, l'Office ne dispose que de trois options : suspendre la licence du transporteur, le pour-

suire ou lui ordonner de prendre des mesures correctives. Afin d'offrir une autre option, plus adaptée à certaines infractions, l'Office adopte des sanctions administratives pécuniaires

(SAP). À cette fin, il a rédigé l'ébauche du *Règlement sur les textes désignés*. Le ministre de la Justice a approuvé un projet de règlement.

Les SAP s'appliqueront aux textes désignés de la Loi, du *Règlement sur les transports aériens* et du *Règlement sur la formation du personnel*.

À l'issue des consultations menées en 1997, l'Office a modifié sa liste proposée de textes désignés. En outre, après que le ministre des Transports a eu annoncé l'examen de la politique sur les services aériens passagers nolisés internationaux, l'Office a retiré de sa liste proposée les textes à l'étude du *Règlement sur les transports aériens*. Ce règlement une fois révisé après l'examen de la politique permettra alors à l'Office de modifier en conséquence le *Règlement sur les dispositions désignées*.

En 1998, l'Office a rédigé l'ébauche d'un manuel d'application et consulté les parties intéressées sur son contenu. Le manuel décrit la politique proposée en matière de SAP, qui permettra à l'Office d'appliquer les règlements de manière équitable et uniforme. La politique comprend une échelle progressive de sanctions s'appliquant à une première, deuxième ou troisième infraction, ou à une infraction

Pour sensibiliser davantage le public à son rôle quant aux plaintes des consommateurs, l'Office a participé à deux foires touristiques et commerciales en 1998 : le Travel and Leisure Show, à Toronto en avril, et le Salon international du tourisme et des voyages, à Montréal la fin octobre.

Initiatives touchant la réglementation

Modifications aux parties III à VI du *Règlement sur les transports aériens*

En 1997, l'Office a proposé des modifications visant à simplifier et à mettre à jour la partie III (Vols affrétés internationaux) du *Règlement sur les transports aériens*, de même qu'à apporter certaines autres modifications relativement mineures au Règlement. Le projet de règlement a fait l'objet d'une publication préalable dans la Partie I de la *Gazette du Canada*, le 11 octobre 1997. En février et en mars 1998, l'Office a rencontré des parties intéressées – y compris des transporteurs de vols affrétés, des transporteurs réguliers, des associations de consommateurs et des voyageurs – pour leur permettre de présenter en détail leurs propositions. L'Office a invité les représentants de Transports Canada, des Affaires étrangères et du Commerce international, d'Industrie Canada et d'autres ministères à ces réunions à titre d'observateurs. De même, des modifications d'ordre administratif ont été apportées le 15 avril 1998 au Règlement publié dans la Partie II de la *Gazette du Canada* le 24 juillet 1996, pour

corriger des incohérences et des erreurs typographiques.

Le 1^{er} avril 1998, le ministre des Transports a annoncé un examen de la politique sur les services aériens passagers notifiés internationaux et demandé de n'apporter aucun changement au *Règlement sur les transports aériens* avant qu'une nouvelle politique soit annoncée. Pour contribuer à l'examen de cette politique, l'Office a présenté au Ministre les résultats de ses consultations exhaustives. En ce qui concerne les vols affrétés tout-cargo, le Ministre a annoncé le 29 mai 1998 une nouvelle politique permettant aux transitaires et à bon nombre d'expéditeurs d'affréter des aéronefs. L'Office a appliqué la nouvelle politique en accordant aux entreprises des exemptions au *Règlement sur les transports aériens* en attendant que ce dernier soit modifié. L'Office prévoit rédiger les dispositions révisées sur les vols affrétés tout-cargo en même temps que les dispositions s'appliquant aux vols affrétés pour le transport de passagers.

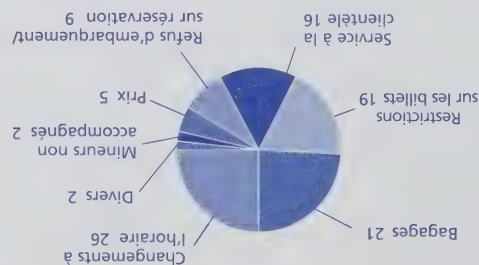
Une mère qui devait se servir d'un dispositif de retenue spécial pour son enfant ayant une déficience avait de la difficulté à le faire accepter par le transporteur aérien. Après que l'Office l'eût aidée à déterminer si le dispositif en question était acceptable et mise en contact avec la personne de la ligne aérienne qui donnerait suite à sa demande, elle a rappelé l'Office pour indiquer que la compagnie allait émettre un bulletin à ses agents de réservations et aux agents de voyages pour clarifier la question des dispositifs de retenue d'enfant acceptables.

très par un passager et démontré leur « bonne volonté » en reconnaissant la fidélité du passager envers leur service. Dans d'autres cas, l'Office a dû imposer des mesures correctives. Par exemple, à la suite de la plainte d'un consommateur à l'endroit de Air Nunavut Ltd., l'Office a conclu que le transporteur ne disposait pas d'un tarif énonçant les conditions du transport. Le personnel de l'Office a aidé le transporteur à fixer un tarif approprié pour se conformer aux exigences du *Règlement sur les transports aériens*.

Un simple coup de fil suffit

La brochure de l'Office intitulée *Prenez l'air averti* offre aux consommateurs des renseignements utiles sur les voyages. L'Office en a distribué plus de 9 000 exemplaires en 1998. Cette brochure et la ligne sans frais largement publicisée ont fait connaître pour la première fois l'Office et son rôle à de nombreux Canadiens. En 1998, l'Office a reçu 828 appels à son numéro sans frais faisant état des préoccupations de certains consommateurs. De ce nombre, 201 appels provenaient de passagers demandant de l'assistance dans un différend les opposant à un transporteur. Dans certains cas, l'Office a informé les demandeurs que des mesures pouvaient être prises et dans d'autres cas, il les a informés que le transporteur s'était acquitté de ses obligations légales. Les autres appels incluaient des demandes de renseignements relatifs aux voyages, des questions sur l'état du dossier d'un demandeur ou encore des demandes d'exemplaires de *Prenez l'air averti*.

Figure 2 : Plaintes de consommateurs
Nombres de plaintes résolues par type (%)



À l'occasion, les consommateurs sont surpris de constater qu'un tarif limite la responsabilité du transporteur dans des situations telles que la perte de bagages et le refus d'embarquement. Dans la plupart des cas, l'Office constate que le transporteur a respecté les dispositions de son tarif. Cependant, le processus de résolution de la plainte élaire parfois le consommateur. Il apprendra par exemple qu'il ne devrait pas mettre certains articles dans ses bagages, qu'il devrait assurer les bagages contenant des articles coûteux ou encore que les passagers devraient se présenter tôt à l'aéroport pour éviter de subir un refus d'embarquement. Dans plusieurs cas, les transporteurs ont fait un nouvel examen des difficultés rencontrées.

Tout message de courrier électronique ou tout appel téléphonique aux lignes sans frais de l'Office représente une nouvelle occasion de communiquer avec les Canadiens. En dispensant l'information demandée, on facilite les déplacements des passagers et on les rend plus confiants en eux-mêmes.

révisions de tarifs pour vérifier que ces derniers tenaient compte du nouveau régime de responsabilité.

Transmission électronique des tarifs

Chaque année, l'Office reçoit plus de 12 000 dépôts de tarifs différents des lignes aériennes qui désirent, pour ce qui est de leurs tarifs internationaux, modifier leurs prix, taux, modalités et conditions de transport ou en ajouter. En 1998, plus de 92 p. 100 des dépôts lui ont été transmis par voie électronique. Il s'agissait de l'apogée d'une initiative amorcée en 1991, alors que l'Office devenait l'une des premières administrations aéronautiques au monde à accepter la transmission électronique des tarifs des transporteurs aériens. En augmentant l'efficacité, cette initiative a aussi permis à l'Office de traiter efficacement un volume sans cesse croissant de dépôts de tarifs, tout en donnant aux lignes aériennes la souplesse dont elles ont besoin.

Dispositions des tarifs concernant les personnes ayant une déficience

Les transporteurs doivent respecter les conditions énoncées dans leurs tarifs, et il importe que tous les transporteurs offrant des services au Canada prévoient dans leurs tarifs des dispositions à l'intention des personnes ayant une déficience. On les encourage tout particulièrement à reconnaître dans leurs tarifs le droit des personnes ayant une déficience à déterminer

permet aux transporteurs de demander des « permissions spéciales ». Cela leur permet d'adopter immédiatement un nouveau tarif ou un tarif révisé, plutôt que d'avoir à attendre la période normale prescrite. Lorsque l'Office ne donne pas suite à la demande dans les trois jours ouvrables, la demande est réputée approuvée. En 1998, l'Office a traité 7 898 demandes de permissions spéciales. Il a aussi rendu 23 décisions au sujet de plaintes de transporteurs au sujet des tarifs d'autres transporteurs.

Limitation de la responsabilité

La plupart des transporteurs membres de l'Association de Transport aérien international (IATA), dont Air Canada et les Lignes aériennes Canadien International, ont accepté l'entente entre transporteurs qui vise à améliorer le régime de responsabilité s'appliquant présentement au transport international en vertu de la Convention de Varsovie. Selon cette entente, les lignes aériennes assument une responsabilité initiale de 100 000 droits de tirage spéciaux (soit environ 212 000 \$CAN). De plus, il n'y a pas de limite maximale au montant des réclamations pour perte de vie ou blessure corporelle des passagers, et les poursuites peuvent être entendues dans le

L'entente est perçue comme une solution provisoire pour améliorer le régime de responsabilité, jusqu'à ce que les États s'entendent sur un nouveau mécanisme international qui moderniserait la Convention de Varsovie. En 1998, l'Office a examiné de nombreuses

L'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)

Les membres et le personnel de l'Office utilisent leurs compétences au sein des délégations canadiennes aux réunions et conférences internationales portant sur la réglementation des services aériens internationaux. En 1998, les responsables de l'Office ont fait partie de la délégation canadienne à la 32^e séance de l'Assemblée de l'OACI, tenue à Montréal, et représentée le Canada à des séances de la Commission économique et de la Commission juridique.

Lors de ses séances, la Commission économique s'est penchée sur plusieurs questions de réglementation, y compris la sécurité et l'authenticité des passeports, les mécanismes pour favoriser une concurrence équitable, les mesures pour promouvoir une participation active des pays en développement, la fiscalité du transport aérien international ainsi que les critères de propriété et de contrôle des lignes aériennes.

La Commission juridique a étudié les enjeux liés à la ratification des modifications à la Convention relative à l'aviation civile internationale (la Convention de Chicago), ainsi qu'à d'autres questions portant sur la sécurité aérienne.

L'Office est aussi chargé, en collaboration avec d'autres parties canadiennes intéressées, d'élaborer les positions canadiennes par rapport aux activités de facilitation de l'OACI. Ces activités mettent l'accent sur les dispositions permettant d'éviter tout délai indu dans

Tarifs

L'admission d'aéronefs, d'équipages, de passagers et de fret dans les pays, en particulier au regard des lois touchant l'immigration, la quarantaine et le dédouanement. Les responsables de l'Office jouent aussi un rôle de premier plan dans les tribunes internationales qui se penchent sur les enjeux liés aux activités de facilitation de l'OACI.

Les tarifs du transport aérien englobent les prix, taux, frais, modalités et conditions de transport d'un transporteur aérien. Les exploitants du réseau intérieur ne sont pas tenus de déposer leurs tarifs auprès de l'Office, mais doivent les fournir sur demande à leurs passagers, à leurs expéditeurs et à l'Office; les exploitants de services internationaux à destination et en provenance du Canada doivent les déposer auprès de l'Office. Cependant, aux termes d'accords bilatéraux, les transporteurs exploitant des services entre le Canada et les États-Unis et entre le Canada et l'Allemagne, ne déposent que leurs modalités et conditions de transport, et non leurs prix, leurs taux et leurs frais.

Le personnel de l'Office examine les tarifs internationaux lors de leur dépôt ou de leurs modifications pour vérifier leur conformité aux lois et politiques gouvernementales canadiennes, ainsi qu'aux accords bilatéraux pertinents. En 1998, le personnel de l'Office a examiné 5 354 dépôts de tarifs. Pour aider l'industrie à faire face à la concurrence et à des situations où les délais sont cruciaux, l'Office

Possibilités accrues de partage de codes pour les transporteurs réguliers du Canada

Le 2 juin 1998, le ministre des Transports annonçait que les sociétés Air Canada et Lignes aériennes Canadien International avaient toutes deux reçu l'autorisation d'exploiter cinq nouveaux marchés de leur choix pour le partage de codes. Sans cette autorisation, ces marchés n'auraient pu répondre aux exigences concernant la désignation d'un deuxième transporteur canadien. Cette annonce reconnaissait l'importance croissante des alliances stratégiques. Air Canada a choisi les marchés de la Nouvelle-Zélande, de la Thaïlande, du Mexique, des Pays-Bas et du Brésil, tandis que les Lignes aériennes Canadien choisissaient la Belgique, la Jamaïque, la Suède, la Corée du Sud et la Suisse. Le personnel de l'Office a participé aux négociations bilatérales visant à obtenir les droits supplémentaires requis. Par suite de la mise en place des droits de partage des codes et de la désignation officielle par le Ministre de la ligne aérienne appropriée, l'Office a émis la licence et donné l'approbation du partage de codes. Il a tenté de respecter les dates de mise en œuvre souhaitées des lignes aériennes, tout en s'assurant que celles-ci répondaient aux exigences réglementaires.

Air Canada est membre de Star Alliance, tandis que les Lignes aériennes Canadien International se sont affiliées à Oneworld. Les partenaires d'Air Canada au sein de Star Alliance sont Lufthansa, United Airlines, Scandinavian Airlines System (SAS), Thai Airways International et Varig (Air New Zealand, Ansett of Australia, All Nippon Airways, Mexicana et Singapore Airlines sont des partenaires potentiels de l'alliance). Pour sa part, Canadien a comme partenaires au sein de Oneworld, American Airlines, British Airways, Cathay Pacific et Qantas (Japan Airlines, Finnair, Iberia et Lan Chile sont des partenaires potentiels de cette dernière alliance).

sur une base dépassant les accords bilatéraux, une demande de partage de codes dans une alliance, présentée par les Lignes aériennes Canadien et Lan Chile pour des services entre le Chili et le Canada. Cette décision a permis aux deux lignes aériennes de reprendre les services à destination du Chili, qui avaient été suspendus au début de 1997.

Le partage de codes, qui constitue généralement un élément majeur des alliances stratégiques, permet à un transporteur de vendre des services de transport pour des vols réalisés par un autre transporteur, au moyen de son propre code et numéro de vol. Ces accords commerciaux, selon lesquels un licencié utilise les appareils et les équipages fournis par un tiers, doivent être approuvés par l'Office, ce qui lui permet de se pencher sur des questions d'intérêt touchant les consommateurs, comme l'assurance-responsabilité et la divulgation.

généraux pendant une période de 90 jours. Ces exigences financières, prévues dans la Loi et dans le *Règlement sur les transports aériens*, ont pour but d'assurer que les demandeurs aient une situation financière saine au début de l'exploitation ainsi que des possibilités de réussite raisonnables. Elles aident aussi à réduire au minimum les perturbations dans les services, tout en protégeant les consommateurs.

Accords

L'Office est représenté au sein de la délégation qui négocie les accords aériens bilatéraux. Son personnel fournit des conseils et prépare des documents basés sur l'expérience qu'il a acquise dans la mise en œuvre et l'application des accords aériens bilatéraux, en accordant une attention particulière à la capacité, aux tarifs, aux vols affrétés, au partage de codes et aux accords commerciaux. En 1998, l'Office a participé aux négociations avec le Chili, Hong Kong, la Hongrie, Israël (deux rondes), le Liban, le Mexique, la Nouvelle-Zélande, la Fédération de Russie et les États-Unis. Il a aussi entrepris des consultations écrites avec l'Allemagne et les Pays-Bas pour permettre aux transporteurs Canadiens de mettre en œuvre leurs accords sur le partage de codes conclus avec des transporteurs de pays tiers.

L'Office fournit aussi des commentaires pour l'élaboration des politiques. C'est ainsi qu'il a appuyé les travaux de Transports Canada pour l'élaboration d'une nouvelle politique sur les services internationaux réguliers tout-cargo, de lignes directrices pour

la désignation des transporteurs canadiens en vertu de cette nouvelle politique et d'une politique sur les possibilités de nouveaux trajets internationaux pour Air Canada et les Lignes aériennes Canadien International.

L'Office a traité des demandes se rapportant à des accords bilatéraux et à des accords commerciaux entre transporteurs aériens. Sur les 90 demandes traitées en 1998, 43 se rapportaient à des ententes sur le partage de codes tandis que 24 concernaient des cas où le titulaire d'une licence avait affrété un aéronef et un équipement fournis par un tiers. Les 23 autres demandes visaient l'application d'accords bilatéraux ou des demandes d'autorisations dépassant la portée des accords bilatéraux. Par rapport aux 77 demandes traitées en 1997, on note un accroissement d'activités pour tous les types de demandes, à l'exception de celles se rapportant au partage de codes.

Alliances globales et partage de codes

De manière croissante, les transporteurs aériens concluent des alliances stratégiques avec d'autres transporteurs pour pouvoir offrir aux consommateurs des avantages accrus, tels qu'un choix plus vaste de parcoures et d'horaires, un traitement plus attentif des passagers et le partage de programmes pour grands voyageurs.

En 1998, l'Office a approuvé le premier partage de codes pour une « alliance », à l'issue de la présentation par Air Canada, Air New Zealand et United, de trois demandes connexes pour des services entre le Canada et la Nouvelle-Zélande. L'Office a aussi approuvé,

TABLEAU 4
Statistiques annuelles, Division des affrètements, 1997 et 1998

Catégories		1997	1998
SERVICES PASSAGERS SANS DROIT DE REVENTE (comprend les vols affrétés de passagers sans participation et les services passagers transfrontaliers sans droit de revente)		123	154
SERVICES MARCHANDISES SANS DROIT DE REVENTE (comprend les vols affrétés de marchandises ou de bétail sans participation et les vols transfrontaliers de marchandises)		183	213
SERVICES PASSAGERS AVEC DROIT DE REVENTE comprenant • les vols affrétés à but commun (VABC) • combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et vols affrétés pour voyage à forfait (VAA/VAFO) • vols affrétés pour voyage à forfait (VAFO) • vols affrétés avec réservation anticipée (VARA) • vols affrétés transfrontaliers de passagers (VAP)		983	1 288
Autre statistiques :			
Exemptions des dispositions du Règlement visant les services affrétés Modifications à des programmes de vols affrétés approuvés		378	503
		395	518

Evaluation financière

Exigence touchant la propriété

canadienne

Seuls des Canadiens peuvent exploiter un service aérien intérieur ou international pour lequel le Canada détient les droits de trafic. On s'assure ainsi que les avantages découlant de ces services bénéficient principalement à des intérêts canadiens. En 1998, l'Office a réalisé 135 examens pour s'assurer que les demandeurs canadiens intéressés à exploiter des services aériens intérieurs ou internationaux remplissaient les exigences relatives à la propriété canadienne, telles qu'elles sont définies dans la Loi. Sur les 135 examens, neuf comportaient des enquêtes importantes du fait que les entreprises étaient soit dotées

Santé financière

Les demandeurs canadiens proposant d'exploiter un service aérien intérieur ou international avec de moyens ou de gros aéronefs de passagers doivent répondre à certaines normes financières. En 1998, l'Office a examiné deux demandes de ce genre pour déterminer si les demandeurs disposaient de liquidités suffisantes pour acquitter les coûts de démarrage ainsi que les frais d'exploitation et les frais

En avril 1998, les Lignes aériennes Canadien annonçaient une alliance stratégique visant à céder les activités de Nord Canadien, relevant des Lignes aériennes Canadien, à Air NorTerra Inc. En vertu de cette entente, les Lignes aériennes Canadien et leur transporteur d'apport, Canadien Régional, devaient fournir les aéronefs et les équipages à Air NorTerra, tous les services étant exploités d'après le code des Lignes aériennes Canadien. Il s'agissait d'un accord inhabituel puisque les transporteurs aériens fournissent normalement leurs propres aéronefs et équipages pour leurs services de base. Néanmoins, à la lumière des documents présents, l'Office a convenu que Air NorTerra dirigeait effectivement le service aérien et devait en conséquence être le détenteur de la licence. En août 1998, Air NorTerra a reçu une licence de l'Office l'autorisant à exploiter un service intérieur utilisant de moyens et gros aéronefs. La nouvelle société, faisant affaire sous le nom de Nord Canadien, est entrée en exploitation le 1^{er} septembre 1998.

Services d'affrètement

Un service d'affrètement se définit comme un service à la demande exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affrèteur. Les transporteurs détenteurs d'une licence pour un service international à la demande doivent obtenir un permis ou autre autorisation de l'Office pour

l'exploitation de vols affrétés à partir du Canada vers tout autre pays.

Le processus de délivrance de permis et d'autorisations fait en sorte que les transporteurs aériens exploitant des vols affrétés internationaux se conforment au *Règlement sur les transports aériens*. Ces transporteurs ont parfois à fournir des garanties financières pour la protection des paiements anticipés reçus des affrèteurs.

L'Office dispose d'un service téléphonique pour les situations d'urgence se rapportant aux vols affrétés qui sont exécutés hors des heures normales de bureau. En 1998, l'Office a traité 323 situations de ce genre.

Services aériens affrétés internationaux tout-cargo

Le 29 mai 1998, le ministre des Transports annonçait une nouvelle politique sur les services aériens affrétés internationaux tout-cargo. Cette politique offre aux expéditeurs un plus grand choix de services en permettant la location d'espaces par plusieurs affrèteurs, et en permettant aux transitaires qui affrètent des aéronefs de transporteurs actifs de revendre l'espace à d'autres expéditeurs. L'Office s'est servi de la souplesse que lui confèrent ses pouvoirs de dérogation pour rapidement mettre en œuvre la politique.

Kelowna Flightcraft International Air Cargo/Winnipeg

En 1998, le ministre des Transports a accordé à Kelowna Flightcraft International Air Cargo Ltd. (Kelowna) le droit d'exploiter un service régulier tout-cargo entre Winnipeg et la Chine en utilisant un certain nombre de raisons sociales, dont le nom « Winnipeg ». L'Office a facilité l'inauguration du service en accordant à Kelowna la permission conditionnelle de mettre en marché le service aérien avant d'avoir reçu sa licence. Cette exemption était nécessaire pour que Kelowna puisse commercialiser le service proposé au moment où se négociaient les marchés de transport avec les transitaires. Pour assurer une protection aux consommateurs, on a exigé de l'entreprise qu'elle prévienne d'autres options de transport aérien, sans frais supplémentaires pour les consommateurs, dans l'éventualité où la ligne aérienne ne lancerait pas son service. L'Office a aussi rendu une décision pour permettre à Kelowna d'offrir ses services en utilisant un aéronef et l'équipage d'un tiers, le service en question ne devant toutefois commencer qu'après la délivrance des licences adéquates. Cette décision a permis à Kelowna de s'assurer les services d'un aéronef et permis aux autorités chinoises de donner suite à la demande de permission d'exploitation de la ligne aérienne. Peu après, Kelowna a obtenu une licence de service international régulier. L'entreprise est entrée en exploitation à l'automne de 1998.

Delivrance de licences aux transporteurs aériens

L'Office délivre des licences à des demandeurs canadiens pour des services aériens intérieurs offerts au public et à des demandeurs canadiens et étrangers pour des services internationaux offerts au public à destination ou en provenance du Canada. Les tableaux 1 et 2 présentent les transporteurs aériens détenant des licences de l'Office, selon la nationalité et le type de licence. Le tableau 3 rend compte des principales activités du programme de délivrance de licences.

Le personnel de l'Office dispense aide et conseils aux demandeurs, soit en personne, soit au moyen d'imprimés qui expliquent les exigences réglementaires de l'Office. Les demandeurs qui désirent obtenir une licence de l'Office doivent détenir un document d'aviation canadien indiquant leur capacité de maintenir une exploitation sécuritaire et posséder la couverture d'assurance-responsabilité prescrite pour la protection des consommateurs. Dans certains cas, les demandeurs devront répondre à certaines exigences financières et être canadiens. Le cas échéant, et suivant une demande déposée à cet effet, l'Office peut exempter un demandeur d'avoir à répondre à certaines exigences. Les exemples qui suivent illustrent la latitude dont dispose l'Office dans le processus de délivrance des licences.

articles destinées à ces publications. Les deux services radio du Canada à l'intention des personnes aveugles, La Magnétorhèque et VoicePrint, diffusent aussi des annonces de l'Office.

TRANSPORT AÉRIEN

À titre d'autorité canadienne émettant les licences de services aériens offerts à la population, l'Office

- émet des licences de services aériens intérieurs et internationaux aux transporteurs canadiens et des licences de services aériens internationaux aux transporteurs étrangers;

- vérifie que seuls des Canadiens exploitent des services intérieurs ou se prévalent des droits de trafic accordés au Canada en vertu d'accords aériens bilatéraux;

- s'assure que les demandeurs canadiens de licences remplissent les exigences financières prescrites, dans le but de protéger les consommateurs;

- émet les permis de vols affrétés internationaux;

- vérifie que les transporteurs protègent les paiements anticipés reçus des affrétieurs pour pouvoir rembourser les consommateurs en cas de non-exécution.

À titre d'autorité canadienne en matière d'aéronautique, l'Office participe aux négociations d'accords aériens bilatéraux afin

d'obtenir des droits supplémentaires pour les transporteurs canadiens, tout en protégeant leurs intérêts et ceux des Canadiens, et applique les accords bilatéraux qui en découlent. Ces droits portent entre autre sur le nombre de lignes aériennes et la fréquence du service, l'accès aux aéroports dans d'autres pays, la possibilité d'embarquer ou de débarquer des voyageurs ou des marchandises dans des pays tiers, ainsi que sur le partage de codes. En qualité d'autorité en matière d'aéronautique, l'Office veille également à ce que nos lignes aériennes soient traitées équitablement par les autres pays dans l'application de leurs lois et règlements, en particulier en ce qui touche à la capacité des lignes aériennes à conduire leurs affaires. De même, l'Office détermine si les tarifs déposés par les transporteurs étrangers et la capacité proposée sont acceptables.

La Direction générale du transport aérien de l'Office établit un équilibre entre les deux aspects de la politique du gouvernement en matière de transports : dans la mesure du possible, elle laisse libre cours aux forces du marché afin d'encourager un système de transport aérien en bonne santé financière et adapté aux besoins, tout en recourant à une réglementation essentielle à la protection des consommateurs, des expéditeurs et des transporteurs. La plupart des trajets par avion sont longs et les passagers ont pu profiter de la saine concurrence ayant cours dans ce mode de transport. Les entreprises ont la liberté nécessaire pour faire face à la concurrence, et dans certains cas, même perdre la bataille.

Personnes âgées

À mesure que la population canadienne vieillit, le nombre de voyageurs ayant une déficience s'accroît. En conséquence, l'Office se doit d'informer les Canadiens plus âgés des services qui leur permettront de voyager en toute confiance.

La Direction des transports accessibles

examine à l'heure actuelle tous ses pro-

grammes d'accessibilité pour qu'ils tiennent

compte davantage des besoins des personnes

âgées. Toutes les publications sur les transports

accessibles sont imprimées en gros caractères,

ce qui est apprécié de plusieurs personnes

âgées. Les présentations et les séances de

Activités de promotion

discussions sur les voyages organisées par l'Office soulignent les besoins des personnes âgées et offrent des conseils et des suggestions pratiques sur les voyages. De même, l'Office porte une attention croissante aux besoins des personnes âgées dans le dialogue permanent qu'il entretient avec l'industrie.

La campagne de publicité du programme des transports accessibles cible les publications pour personnes ayant une déficience et pour les personnes âgées ou à l'intention de ces personnes. Les annonces visent les préoccupations et les besoins particuliers de ces groupes. De plus, l'Office produit régulièrement des

STATISTIQUES SUR L'INFORMATION EN MATIÈRE DE TRANSPORT ACCESSIBLE – 1998

L'Office dispense quotidiennement des conseils pratiques sur les transports accessibles, tant au grand public qu'à l'industrie, en réponse aux demandes téléphoniques, aux lettres ou aux invitations à participer à des conférences ou à des foires commerciales.

Exemplaires de la publication *Guide de transport aérien* distribués : 7 000

Autres brochures sur l'accessibilité distribuées : 30 048

Exemplaires de la publication *Prenez l'air averti* distribués : 9 482

Bulletins distribués : 10 900

Demandes de renseignements généraux et demandes sur

l'accessibilité reçues sur la ligne 1-800 : 3 307

Présentations publiques : 17

Expositions (accessibilité, industrie des transports et consommateurs) : 8

Séminaires donnés à des agents de voyage : 3

Partout au Canada, l'Office encourage les personnes ayant une déficience à jouer un rôle actif dans la mise en œuvre de son programme d'accessibilité des transports.

L'Office diffuse des ébauches de règlements et de codes de pratiques, sous forme imprimée, en braille, en cassettes audio ou en version électronique, à plus de 3 000 personnes inscrites à sa base de données sur l'accessibilité des transports. Il s'agit d'un moyen de consultation efficace des parties intéressées. L'Office recueille des commentaires et des suggestions utiles lors de réunions publiques, de forums et d'événements de sensibilisation, à l'occasion desquels il offre aussi des conseils aux voyageurs ayant une déficience. Les organisations de personnes ayant une déficience appuient les efforts de l'Office en leur qualité de membres du Comité consultatif sur l'accessibilité. (L'annexe 6 présente la liste des membres du Comité.)

En 1998, l'Office a coopéré avec l'industrie et les consommateurs pour tenir des réunions et des groupes de discussion au sujet des transports, tels qu'une réunion de l'Association du transport aérien du Canada pour discuter des besoins des personnes accompagnées d'animaux aidants.

On fait appel à l'Office de manière croissante pour donner des ateliers à l'intention de voyageurs inexpérimentés ayant une déficience, en particulier des personnes récem-

- En ayant recours à son système de réservation informatisée (SRI), un transporteur aérien a rappelé aux agences de voyages que l'on pouvait trouver dans le SRI de l'information sur l'aide à offrir aux passagers en fauteuil roulant. Il a aussi rappelé aux agences de communiquer adéquatement et avec précision avec tous les passagers, y compris les passagers ayant une déficience.
- Un transporteur aérien a envoyé son gestionnaire du contrôle de la qualité, en poste au Canada, à Orlando (Floride) pour s'assurer que le personnel de piste contractuel de cet escale soit bien informé des procédures relativement aux besoins des personnes ayant une déficience.

- Un transporteur aérien a modifié ses procédures de maintenance des bagages en ce qui a trait à la réparation des aides à la mobilité et diffusé des directives à son personnel de l'aéroport au sujet des procédures révisées.
- Un transporteur aérien étranger a élaboré des procédures et déposé un projet de modification de son tarif international concernant les conditions de transport des personnes ayant une déficience.

- Un transporteur a mis au point un encart à insérer dans les pochettes à billets indiquant tous les services offerts aux personnes ayant une déficience. L'encart invite aussi les personnes ayant une déficience à communiquer avec le transporteur aérien, 48 heures avant leur départ, pour l'informer des services dont ils auront besoin.

mal aidant constituait un obstacle abusif, en notant toutefois que le transporteur avait pour politique d'accepter les animaux aidants. L'agent de voyages n'avait pas fait de vérification dans le système informatique et ignorait de ce fait la politique du transporteur concernant les animaux aidants. Le transporteur a pris des mesures correctives pour éviter la répétition de situations semblables.

Collaboration avec les transporteurs

Suite à des décisions antérieures où il concluait de la présence d'obstacles abusifs pour la mobilité des personnes ayant une déficience, l'Office a demandé aux transporteurs de prendre des mesures correctives et de faire rapport de leurs progrès. Outre les mesures correctives mentionnées ci-dessus, les paragraphes qui suivent présentent des exemples de mesures prises par les transporteurs pour améliorer leurs services.

Une personne sourde était préoccupée du fait qu'elle allait traverser le Canada en avion pour la première fois avec son nouveau chien pour malentendant. Après avoir appelé l'ATS de l'Office, elle a appris qu'il existait un règlement exigeant que les animaux aidants tels que son chien soient acceptés à bord des avions de passagers. On a profité de l'occasion pour l'inviter à consulter le site Internet (www.cta-otc.gc.ca) de l'Office pour obtenir plus d'informations.

Transport de fauteuils triporteurs lors de circuits en autocar

L'Office a reçu une plainte concernant le refus de l'entreprise DeNure Tours de transporter le fauteuil triporteur d'un voyageur lors d'un circuit en autocar entre l'Ontario et la Nouvelle-Angleterre. Dans son argumentation auprès de l'Office, DeNure a indiqué qu'il avait mis au point des conditions de transport des fauteuils triporteurs qu'il proposerait à l'industrie. L'entreprise avait aussi fait l'acquisition de nouveaux véhicules dotés de compartiments à bagages plus vastes permettant un transport plus efficace des fauteuils triporteurs. Bien que l'Office ait conclu que le refus de transporter le fauteuil triporteur constituait un obstacle abusif pour le voyageur, il a aussi indiqué qu'à la lumière des mesures prises par le transporteur, aucune autre action n'était requise.

DeNure a présenté un rapport d'étape sur les mesures prises à l'intérieur et à l'extérieur; l'Office a félicité l'entreprise pour ses efforts en vue d'améliorer l'accessibilité des services d'autocars.

Acceptation des animaux aidants

Une personne en voyage d'affaires a déposé une plainte à la suite du refus de Central Mountain Air d'accepter un animal aidant à bord d'un petit aéronef. Le départ ultérieur, à bord d'un plus gros aéronef, n'était pas une option acceptable pour ce passager, et il a dû laisser sur place son animal. L'Office a conclu que le refus du transporteur d'accepter l'ani-

- quels sont les frais supplémentaires imposés par les transporteurs aériens aux personnes obèses nécessitant un ou des sièges additionnels.

Sommaire des plaintes

On peut consulter les décisions de l'Office en matière d'accessibilité sur son site Internet, à l'adresse www.cta-otc.gc.ca. L'Office a reçu des commentaires positifs sur ce service et a amélioré le site pour en faciliter la consultation. Voici un sommaire de certaines décisions de l'Office en matière d'accessibilité.

Accès aux quais des chemins de fer

Une personne, avec une mobilité réduite et une perception réduite de la profondeur des espaces et des plans inclinés, a déposé une plainte voulant que les monte-escaliers, les escaliers mécaniques, les monte-charge et les rampes d'accès de la Gare centrale de Montréal n'offrent pas une accessibilité adéquate aux quais d'embarquement de VIA Rail. Le demandeur considérait qu'un ascenseur donnant un accès direct aux quais représenterait le seul moyen d'offrir un accès sans obstacles aux services de trains. L'Office a estimé que les moyens d'accessibilité en place pouvaient se révéler peu pratiques pour certaines personnes, mais qu'ils ne constituaient pas un obstacle abusif. Cependant, l'Office a aussi trouvé que l'omission de VIA de fournir de l'information sur les possibilités d'accès constituait un obstacle

abusif à la mobilité de la plaignante et a demandé au transporteur de prendre des mesures correctives pour éviter la répétition de situations semblables. Depuis, VIA a informé l'Office que les employés ayant servi le passager avaient reçu une formation de sensibilisation et qu'on avait diffusé un bulletin à tout le personnel soulignant l'obligation de dispenser certains services aux voyageurs ayant une déficience.

Appareils de télécommunications pour sourds (ATS)

Une personne sourde devant faire usage d'un ATS a déposé une plainte auprès de l'Office au sujet de l'absence d'un ATS à chaque flot de téléphones publics de l'aéroport de Calgary ainsi que du manque de signalisation adéquate. Dans sa décision, l'Office a trouvé que le nombre d'ATS et la signalisation ne constituaient pas des obstacles abusifs à la mobilité du plaignant. Cependant, l'Office a remarqué qu'il n'y avait pas d'ATS au-delà des points de contrôle de la sécurité. Il a demandé à l'exploitant de l'aéroport de consulter le rapport de l'Office intitulé *Entraves à la communication : Un aperçu des obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience qui utilisent les transports aériens*.

L'exploitant de l'aéroport a examiné la question avec son comité consultatif sur l'accessibilité et a depuis installé un ATS au-delà de chaque point de contrôle de la sécurité et amélioré toute la signalisation pertinente.

de la compétence législative du Parlement. L'Office enquête présentement sur trois plaintes au sujet de l'accessibilité des services de la STO.

Transport aérien des personnes obèses

L'Office a reçu une plainte au sujet d'un transporteur aérien qui a imposé des frais pour le siège supplémentaire demandé par un passager obèse. Toute décision sur cette question pourrait avoir des conséquences importantes pour l'ensemble des transporteurs, et c'est pourquoi l'Office a entrepris des consultations plus poussées avant de rendre une décision en la matière. Toutes les parties ont accepté cette approche.

L'Office a nommé une agente d'enquête chargée de consulter les parties concernées par la plainte ainsi que d'autres parties intéressées. L'agente d'enquête a entrepris ses consultations en 1998 et en communiquera les résultats à l'Office, de pair avec une analyse des éléments suivants :

- l'obésité devrait-elle être considérée comme une déficience aux fins de l'application des dispositions sur l'accessibilité prévues dans la *Loi sur les transports au Canada* et, le cas échéant, dans quelles circonstances;
- quelles sont les politiques et les pratiques actuelles des transporteurs aériens pour répondre au besoin de sièges additionnels pour les personnes obèses;

communications au sujet des moyens employés par le transporteur pour réparer ou remplacer des aides à la mobilité endommagées ou perdues.

Les transporteurs ont déposé leurs propositions auprès de l'Office avant la fin de juin 1998. L'Office examine à l'heure actuelle ces propositions, après avoir demandé certaines précisions aux transporteurs.

Services de transport municipaux interprovinciaux

L'Office a reçu des demandes liées aux fournisseurs de services d'autobus municipaux interprovinciaux. Il a rendu une décision qui réaffirme sa compétence à l'égard des services d'autobus dispensés par la Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton (OC Transpo) et la Société de transport de l'Ontario (STO), aux fins des dispositions sur l'accessibilité contenues dans la Loi. À titre de services d'autobus interprovinciaux, OC Transpo et la STO relèvent toutes deux

L'Office a traité 66 dossiers en 1998. Il a reçu 39 nouvelles plaintes ou demandes au cours de l'année. Treize dossiers en attente d'une décision ont été reportés de 1997 à 1998, et 14 autres dossiers ont été reportés de 1997, pour lesquels un suivi devait être effectué en raison d'une décision antérieure de l'Office. En 1998, l'Office a fermé 49 dossiers, rendant 32 décisions sur des plaintes et 17 décisions concernant des mesures de suivi.

faisant appel à la technologie audio-écho. La politique proposée par l'Office énonce des moyens pour que les personnes ayant une déficience reçoivent la même information sur les transports que les autres passagers. On demandera aux transporteurs aériens et aux exploitants d'aéroports d'adopter cette politique cadre ou de s'en servir pour élaborer leur propre politique.

L'Office a intégré les suggestions des consommateurs et des représentants de l'industrie et fera circuler le document révisé auprès des membres du groupe de travail pour obtenir leur approbation avant de publier la politique.

Élimination des obstacles abusifs

Les passagers ayant une déficience qui consistent à avoir fait face à un obstacle abusif peuvent solliciter l'aide de l'Office. Ce dernier fera enquête sur la plainte déposée pour déterminer s'il existe un obstacle et, le cas échéant, si l'obstacle est abusif. Lors de telles délibérations, l'Office peut se pencher sur les politiques et les pratiques du transporteur ou de l'exploitant de terminaux, la formation de son personnel et sa sensibilisation aux besoins des personnes ayant une déficience, ainsi que sur la difficulté que pose l'élimination de l'obstacle. Lorsque l'Office constate qu'un obstacle existe sans raison valable, il peut demander au transporteur ou à l'exploitant de terminaux d'éliminer et de rembourser le plaignant de toute dépense résultant de l'obstacle. Par ces mesures, l'Office s'efforce d'éliminer les obstacles inutiles ou injustifiés aux déplacements.

Au cours de l'audience, les Lignes aériennes Canadien, Air Nova et Air Canada ont identifié des mesures correctives ainsi que des améliorations qu'ils pourraient apporter aux services dispensés aux passagers ayant une déficience. La décision de l'Office ordonnait à Air Canada, à Air Nova et aux Lignes aériennes Canadien de prendre des mesures correctives supplémentaires. Celles-ci comprennent l'augmentation du nombre de sièges désignés comme accessibles, l'amélioration des procédures de maintenance des fauteuils roulants, ainsi que l'amélioration des

À l'issue de sa première audience publique en 1998, l'Office a rendu une décision relativement à une plainte d'accessibilité. Au cours d'une période de 18 jours en 1996, Mme Lucie Lemieux-Brassard a fait face à des obstacles sur 14 des 17 vols sur lesquels elle voyageait. L'Office a rendu une décision, mais a décidé de tenir une audience publique afin de pouvoir étudier plus à fond d'autres mesures correctives.

Plainte de Mme Lemieux-Brassard

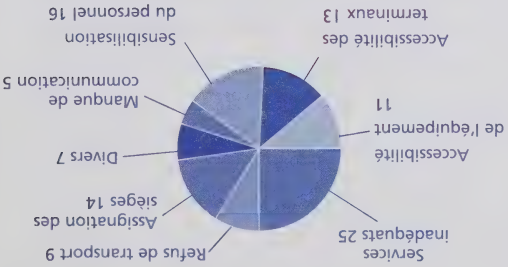


Figure 1: Types de plaintes
Concernant l'accessibilité résolues en 1998 (%)

Une déficience, L'Office, qui avait mis en œuvre ces projets à la demande expresse du Conseil canadien des aveugles, a lancé un appel pressant en faveur d'un meilleur accès à l'information destinée aux passagers ayant une déficience et en particulier aux personnes aveugles ou malvoyantes. On a clôturé la cérémonie par une visite de l'équipement accessible de l'Aéroport international de Vancouver. Les réactions au *Guide de transport aérien* ont été extrêmement positives : plus de 7 000 Canadiens en ont déjà demandé un exemplaire. L'Office prévoit réaliser un sondage en 1999 pour déterminer dans quelle mesure il répond aux besoins des passagers ayant une déficience et des personnes âgées.

b) Groupe de travail sur la Politique sur l'utilisation des médias substitués

Un deuxième groupe de travail a passé en revue une première ébauche de la politique cadre sur l'utilisation des médias substitués pour les fournisseurs de services de transport aérien. Un « médiateur substitué » se définit comme tout média autre que l'imprimé ordinaire, le film ou le vidéo, rendant accessible de l'information sur les transports aux personnes qui ne peuvent lire des imprimés ordinaires ou entendre des messages sonores. Il s'agit par exemple du braille, des imprimés en gros caractères et des documents électroniques, des cassettes audio, des transcriptions visuelles des annonces audio, des sites Internet, des guichets électroniques et des points de service

disponible et les procédures à suivre lors de l'arrivée à destination. En octobre 1998, lors d'une cérémonie publique tenue à l'Aéroport international de Vancouver, l'Office a lancé la publication *Être maître de la situation : Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*. La présidente de l'Office, Marian Robson, a alors partagé la tribune avec Larry Berg, président et premier dirigeant de l'aéroport, qui procédait à la même occasion au lancement d'un CD-ROM pour aider les exploitants d'aéroports à éliminer les obstacles pour les personnes ayant une déficience. Des représentants d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien International ont souligné leur engagement à servir les passagers ayant

Un exploitant d'aéroport a demandé conseil à l'Office sur la façon d'obtenir l'approbation de son conseil d'administration pour l'ajout d'ATS dans l'aéroport. Cette demande revêtait une importance toute particulière puisqu'il y avait une école pour personnes sourdes dans le voisinage et que ses étudiants utilisaient fréquemment l'aéroport lors de déplacements à destination ou en provenance de leur domicile. L'Office a fait parvenir à ce gestionnaire une copie du rapport sur les entraves à la communication qui recommande la disponibilité d'ATS dans tous les aéroports canadiens. Le gestionnaire a pu se servir de cette recommandation officielle pour justifier sa demande d'installer des ATS publics dans l'aéroport.

déficience dans les aéroports, ainsi que des documents d'orientation à l'intention des exploitants d'aéroports, des agents de voyages et des passagers ayant une déficience. L'Office a aussi aidé la Conférence européenne des ministres des transports à cerner les meilleures pratiques observées dans l'industrie des transports.

US Access Board Marine Rulemaking

Le *US Access Board*, organisme fédéral indépendant du gouvernement des États-Unis, a demandé à l'Office de siéger à titre d'observateur officiel au comité qui se penche sur les lignes directrices en matière d'accessibilité pour les navires assujettis à la *Americans with Disabilities Act*. Ce comité consultatif compte des représentants de l'industrie maritime, des gouvernements des États et des administrations municipales, ainsi que de la collectivité

des personnes ayant une déficience. La participation de l'Office facilitera l'harmonisation du *US Access Board Marine Rulemaking* et du Code de pratiques des services de traversiers canadiens, de sorte que les passagers ayant une déficience soient traités de la même manière lors de l'utilisation de traversiers faisant la navette entre les deux pays.

Suivi du Rapport sur les entraves à la communication

Après avoir publié le rapport intitulé *Entraves à la communication : Un aperçu des obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant une*

déficience qui utilisent les transports aériens, en novembre 1997, l'Office a mis sur pied des groupes de travail composés de consommateurs et de représentants de l'industrie pour améliorer l'accès aux renseignements sur les transports offerts aux passagers ayant une déficience. Bien que d'importantes étapes aient été franchies dans la mise en œuvre de ces recommandations, certains défis restent à relever, et l'Office continuera de surveiller les progrès réalisés par l'industrie. Voici un aperçu des activités des groupes de travail en 1998 :

a) Groupe de travail sur le Guide de transport aérien

L'Office a préparé le *Guide de transport aérien en consultation avec l'industrie des transports aériens*, des agents de voyage et la collectivité des personnes ayant une déficience. Le guide présente de l'information sur les modalités et les services offerts aux passagers ayant une déficience, et aux personnes âgées. Il est tout particulièrement utile aux personnes n'ayant pas ou très peu voyagé par avion. Le guide offre entre autres des conseils pour planifier un voyage et de l'information sur l'aide

L'Office s'efforce de promouvoir des normes de service uniformes à l'intention des Canadiens et Canadiennes ayant une déficience qui voyagent à l'étranger. Compte tenu de la tendance à la mondialisation des services de transport, qui se manifeste entre autres par des alliances, des fusions et le partage de codes, ces travaux ont revêtu une plus grande importance en 1998.

Suivant la parution du rapport *Entraves à la communication*, qui identifiait cette question comme prioritaire, l'Office s'est associée avec ses partenaires des groupes de consommateurs et de l'industrie pour préparer de l'information pratique à l'intention des passagers. Grâce à cette collaboration, l'Office a produit *Être maître de la situation – Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*. Le guide aide l'utilisateur lorsqu'il s'agit de réserver un vol, de se rendre à l'aéroport, se déplacer du comptoir d'enregistrement à l'aire d'embarquement ou lors de l'arrivée à destination. Ce type de connaissances augmente la confiance en soi des passagers ayant une déficience, confiance que nous devons tous posséder.

L'Office a joué un rôle important dans la suc-
cès de la huitième conférence internationale
sur le transport et les déplacements des per-
sonnes âgées et handicapées (Transed 98). Un
membre de l'Office a prononcé un discours
programme sur les politiques et la technologie;
d'autre part, deux exposés traitaient des travaux
réalisés par l'Office : le premier, pour promou-
voir le potentiel commercial que représente le
marché des personnes ayant une déficience et le
second, pour faire valoir la formation du per-
sonnel à l'industrie des transports. La partici-
pation active de l'Office à cet événement a per-
mis de présenter le Canada comme un leader
mondial dans la promotion de l'accès des per-
sonnes ayant une déficience aux systèmes de
transport.

Activités liées au transport aérien

L'Office continue de représenter les positions
canadiennes à l'échelle internationale pour les
enjeux touchant l'accessibilité des transports.
On a poursuivi cette année l'élaboration d'élé-
ments indicatifs détaillés pour la mise en
œuvre des normes et des pratiques recom-
mandées par l'Organisation de l'aviation
civile internationale (OACI) dans le domaine
du transport des passagers ayant une déficience.
Lors d'une réunion de la Conférence
européenne de l'aviation civile, l'Office a
présenté le point de vue du Canada sur
des procédures de contrôle de sécurité
s'appliquant aux personnes ayant une

la mise en œuvre des dispositions du Code aérien par l'industrie.

L'Office évalue aussi l'application du

Règlement sur la formation du personnel

Lorsqu'il relève des écarts, le personnel de

l'Office aide le transporteur ou l'exploitant de

terminal à remédier à la situation. Au cours de

la période visée par ce rapport, le personnel a

apporté son concours à 39 transporteurs et

exploitants de terminaux.

Accroître les possibilités de déplacements

Une partie du mandat de l'Office en matière de réglementation consiste à éliminer les

obstacles abusifs aux déplacements des

voyageurs ayant une déficience, à l'interieur

des terminaux. L'Office participe à une initia-

tive visant à aider l'Association canadienne de

normalisation (ACNOR) à moderniser ses

normes en matière d'accès, normes ayant per-

mis à l'Office de collaborer au fil des ans avec

l'industrie pour améliorer l'accès aux ter-

minaux de transport. L'Office participe aux

travaux du comité de l'ACNOR chargé de

réviser la norme d'accessibilité des bâtiments

et autres installations (B651) de l'Association.

Ce document, qui établit une norme nationale

d'accès aux immeubles, est adopté sur une

base volontaire dans les codes bâtiment.

L'Office participe aussi au sous-comité de

l'ACNOR chargé d'élaborer une norme sur

l'accessibilité des guichets automatiques.

L'Association des banquiers canadiens est le

L'écoute des Canadiens ayant une déficience démontrée à l'Office le besoin de guides pratiques destinés aux personnes ayant une déficience. Plusieurs ont déclaré n'avoir jamais effectué de longs voyages en raison des entraves rencontrées et parce qu'elles ne connaissaient pas bien les services existants. On a constaté un besoin criant de conseils pratiques que le personnel de l'Office a interprété comme un appel à l'action.

promoteur de ces travaux devant être complétés d'ici avril 1999. Cette participation de l'Office lui permettra de se préparer aux nouveaux défis qui se poseront en matière d'accessibilité, à mesure qu'un nombre croissant de fournisseurs de services de transport adopteront le transport « sans billet » et d'autres systèmes électroniques, tels que les guichets d'information.

En outre, l'ACNOR a demandé à l'Office de participer au groupe consultatif stratégique sur le vieillissement, regroupant des universitaires et des représentants de groupes de consommateurs, de même que des fournisseurs de services. Le premier du genre mis sur pied par l'ACNOR, ce groupe consultatif a été créé pour informer le conseil d'administration de l'organisation des enjeux stratégiques liés à l'élaboration de normes dans une société vieillissante.

généraux et à l'acceptation de la déclaration d'autonomie du passager. Le code indique aussi les mesures qu'un transporteur devrait prendre pour tout aide à la mobilité endom-

magés ou la perte de celle-ci.

L'Office finalise aussi un code de pratiques

relatif à l'équipement pour les services de traversiers extra-provinciaux. En juillet 1998, il a diffusé une ébauche de son code maritime

intitulé *Code de pratiques : Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience* à

plus de 3 000 personnes aux fins de commentaires. La collectivité des personnes ayant une déficience, l'industrie et d'autres parties

intéressées ont présenté des commentaires utilisés par l'Office pour finaliser le Code maritime. Une fois ce dernier entré en

vigueur, et en tenant compte du Code de pratique des autocaristes de Transports Canada, quatre codes de pratiques s'appliqueront aux principaux modes de transport au Canada.

Le Code de pratique des autocaristes de Transports Canada

En juillet 1998, le ministre des Transports a lancé le Code de pratique des autocaristes. Ce code précise les moyens par lesquels on fournira des services réguliers d'autocars, d'une manière sûre et respectueuse des voyageurs ayant une déficience, et énonce également un processus de résolution des plaintes. Le groupe de travail composé de représentants de l'industrie et des consommateurs qui préparait le code a fait appel aux compétences de l'Office pour sa rédaction. L'Office a accueilli favorable-

Suivi

Le Programme des transports accessibles prévoit le suivi et l'évaluation de l'application par l'industrie du transport des règlements et codes de pratiques de l'Office se rapportant aux personnes ayant une déficience. Le programme comporte à cette fin des sondages, l'inspection sur place et les enquêtes sur les plaintes.

Publié en janvier 1997, le Code de pratiques sur l'accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience est le premier code de pratiques adopté par l'Office. Le Code aérien établit des critères d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience, à bord des aéronefs comportant 30 sièges passagers ou plus. Il prévoit à ce que les transporteurs se conforment à la majorité des critères dès le 1^{er} janvier 1999 et à la totalité des critères d'ici le 1^{er} janvier 2002.

En 1997, l'Office a entrepris d'établir des points de référence pour évaluer les améliorations apportées à l'accessibilité des aéronefs. L'année suivante, en se fondant sur les données fournies par les 16 plus grands transporteurs du Canada, l'Office a testé et introduit un système de suivi électronique. L'analyse des données montre que les transporteurs aériens s'acquittent en bonne partie des dispositions du code. L'Office réalisera des enquêtes de suivi en janvier 1999 et en janvier 2002 sur

exhaustive des méthodes d'application volontaire avant de proposer des règlements. Dans cet esprit, l'Office a élaboré des codes de pratiques en consultant les associations de personnes ayant une déficience, de même que les aînés, les fabricants, les transporteurs et les fournisseurs de services. Cette approche globale facilite l'intégration des nouvelles technologies et des nouveaux modes de prestation des services pour toutes les parties. Les codes de pratiques sont des normes d'application volontaire fondées sur le rendement, qui établissent les mesures minimales que devraient prendre les transporteurs et exploitants de trains minimaux pour permettre aux personnes ayant une déficience d'avoir accès aux services et à l'équipement de transport.

Les codes de pratiques ont l'avantage de pouvoir être mis en œuvre plus rapidement que des règlements et de plus, l'industrie préfère cette démarche volontaire. L'industrie s'est aussi engagée publiquement à mettre en œuvre les codes de l'Office.

Lors d'une cérémonie spéciale tenue à la Union Station de Toronto, en février 1998, l'Office a publié un second code, le *Code de pratiques sur l'accessibilité des voitures de chemin de fer et sur les conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience*. Au nombre des participants à cette cérémonie, on retrouvait le ministre des Transports, David Collett, la présidente de l'Office, Marian Robson, des cadres supérieurs de l'industrie du transport ferroviaire de passagers et des leaders d'organisations de personnes ayant une déficience. Cet événement a démontré

publiquement la force du partenariat concernant les mesures volontaires – partenariat comprenant l'Office, les consommateurs ayant une déficience et l'industrie – tout en renforçant l'engagement de l'industrie à s'y conformer.

Le Code ferroviaire fixe des critères d'accessibilité pour les voitures de voyageurs et explique les conditions de transport que les compagnies ferroviaires désignées devraient respecter dans l'exploitation de trains de voyageurs au Canada.

Le Code ferroviaire énonce les services que le transporteur devrait fournir aux personnes ayant une déficience. Il établit aussi les exigences administratives s'appliquant aux demandes de services, à l'attribution des sièges et des chambres, à la publication d'indicateurs

De manière générale, les deux codes de pratiques énoncent des normes d'accessibilité visant l'identification, la signalisation, l'éclairage, les escaliers, les mains courantes et barres d'appui, les planchers, les fenêtres servant d'issues de secours, les espaces réservés à un animal aidant, les indicateurs tactiles de rangées, la communication des annonces, les toilettes, les systèmes d'alarme, les fauteuils roulants de bord, les dispositifs de retenue pour fauteuils roulants, les embrasures de portes, les accoudoirs mobiles, les chambres des voitures-lits et l'entretien du matériel. Le Code maritime comprendra en outre des dispositions concernant les comptoirs, les téléphones, les ascenseurs, les ponts pour véhicules, les salons de passagers, les cafétérias, les cabines et autres installations se trouvant à bord des traversiers.



entreprises de transports de passagers relèvent ce défi en déployant des efforts constants pour améliorer les services qu'elles offrent aux passagers ayant une déficience.

Rôle de facilitation de l'Office

L'élaboration de règlements et de codes de pratiques relatifs à l'accessibilité ainsi que la surveillance de leur application dans tous les modes de transport relevant de la compétence fédérale représentent des aspects importants du mandat de l'Office.

L'Office aide parfois les voyageurs ayant une déficience à prévenir les problèmes. Dans l'un de ces cas, une passagère n'avait pu confirmer auprès de son agent de voyages qu'on lui avait assigné un siège de cloison qui lui offrait l'espace additionnel requis par sa déficience. Après qu'elle eût appelé l'Office, un membre de notre personnel a communiqué avec la ligne aérienne et a reçu confirmation du siège attribué à la passagère. Ce genre d'efforts évite non seulement les tracasseries dans les déplacements mais aussi la nécessité de devoir traiter une plainte formelle.

Règlements

Le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (Règlement sur la formation du

personnel), entré en vigueur en janvier 1995, exige des transporteurs aériens, ferroviaires et maritimes et des exploitants de terminaux qu'ils fassent en sorte que leurs employés et entrepreneurs dispensant des services en

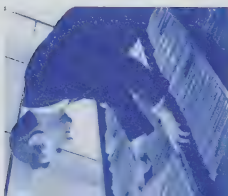
matière de transport aient les connaissances, les habiletés et la sensibilisation nécessaires pour aider efficacement et avec respect les voyageurs ayant une déficience.

En 1998, l'Office a préparé un projet de

modification de ce Règlement, pour en préciser l'application. En définissant clairement les transporteurs et les exploitants de terminaux assujettis aux exigences de formation, l'Office pourra veiller plus étroitement à l'application du Règlement.

Codes de pratiques d'application volontaire

Le gouvernement canadien encourage ses ministères et organismes à faire une recherche



Activités de l'Office en 1998

L'année 1998 a été la deuxième année complète des activités de l'Office des transports du Canada. Elle fut une source de possibilités nouvelles pour l'Office au-delà de sa charge de travail régulière.

Cette année a marqué une étape importante, puisque l'Office a élargi son rôle au chapitre de la facilitation en collaborant avec tous les secteurs des transports pour leur offrir de meilleurs services et rechercher des moyens plus efficaces de résolution des plaintes et des différends.

Les activités de l'Office se regroupent en quatre grandes catégories. La première porte sur l'accessibilité aux services de transport pour les personnes ayant une déficience. La deuxième recoupe le transport aérien, tant intérieur qu'international, des voyageurs et du fret. La troisième catégorie traite du transport maritime, en particulier le transport intérieur et international de marchandises. La dernière catégorie vise le transport ferroviaire, principalement le transport intérieur et international de marchandises. Le présent chapitre est consacré aux travaux réalisés en 1998 par l'Office dans ces quatre catégories.

ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

L'un des secteurs d'activité les plus dynamiques de l'Office est celui de l'accessibilité des personnes ayant une déficience à un système de transport sans obstacles abusifs. La *Loi sur les transports au Canada* confère à l'Office le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs, sans toutefois les définir. Il appartient à l'Office de définir ces obstacles de façon ponctuelle lorsqu'il reçoit des plaintes spécifiques et lorsqu'il adopte des règlements et des codes de pratiques pour éliminer les barrières systémiques. En 1998, l'Office a rendu des décisions importantes dans ce domaine et pris des mesures significatives pour mettre en œuvre des codes de pratiques. Il a aussi poursuivi ses consultations auprès de parties intéressées, en organisant des groupes de travail et en recherchant des consensus dans l'élaboration de nouvelles normes. Les exigences de l'Office en matière d'accessibilité sont élevées mais les

L'Office, sont aussi affichés sur son site Internet. L'Office a émis 11 communiqués de presse en 1998 et répondu à de nombreuses demandes des médias. Ces occasions ont permis à l'Office de présenter des faits et des détails au sujet de ses processus de manière à permettre à la population d'être mieux informée de ses activités.

Tout au cours de 1998, l'Office a poursuivi ses efforts pour informer les personnes ayant une déficience et l'industrie des transports sur les questions d'accessibilité. C'est ainsi qu'il a distribué 11 000 exemplaires du bulletin *On va de l'avant*, dont 5 000 à des agences de voyages. Il a en outre fait paraître des annonces dans 41 périodiques et bulletins spécialisés diffusés à des milliers de Canadiens et de Canadiennes. Lors des lancements du Code de pratiques ferroviaires, à Toronto, et du *Guide du transport aérien*, à Vancouver, l'Office a pu étendre ses communications à la collectivité des personnes ayant une déficience. L'Office dispose de numéros de lignes et d'ATME sans frais permettant aux consommateurs et aux personnes ayant une déficience d'obtenir des renseignements de l'Office ou de lui laisser leurs commentaires. En 1998, l'Office a répondu à 3 307 appels.

L'Office a revu la conception de son site Internet. Ce dernier est maintenant plus facile à consulter et mieux organisé, ce qui accélère d'autant l'accès aux documents. L'Office en a

Le rapport annuel de l'Office consigne les travaux effectués par l'organisation tout en donnant suite aux exigences de la Loi.

Le chapitre 2 décrit les activités de l'Office en 1998.

Le chapitre 3 décrit le fonctionnement de la Loi ainsi que les difficultés rencontrées dans son application. Compte tenu que le Rapport annuel 1997 mentionnait des difficultés perçues relativement à certaines dispositions ferroviaires de la Loi, l'Office s'était engagé à obtenir des données quantitatives et qualitatives sur ces questions afin d'améliorer le rapport qu'il présente cette année. La Direction générale des transports ferroviaire et maritime a donc entrepris de réaliser une enquête en 1998 pour mesurer l'efficacité des dispositions ferroviaires de la Loi et de son application. On trouvera au chapitre 3 les constatations pertinentes révélées par cette enquête.

Le chapitre 4 conclut le Rapport annuel 1998 en soulevant des questions avec lesquelles l'Office aura à composer en 1999.

RAPPORT ANNUEL 1998

aussi amélioré l'accès pour les personnes ayant une déficience visuelle et poursuivra ses efforts en ce sens. Les utilisateurs d'Internet ont fait part à l'Office qu'ils étaient fort satisfaits de la qualité de son site Internet : www.cta-otc.gc.ca

Le site Internet de l'Office des transports du Canada, à l'adresse www.cta-otc.gc.ca, est la voie électronique pour accéder aux décisions, publications et autres renseignements de l'Office. On y trouve les décisions et les arrêtés de l'Office; des publications sur le transport aérien, les transports accessibles et les transports maritime et ferroviaire; les lois et règlements que l'Office est chargé d'administrer; ses rapports au Parlement; des communiqués de presse et des avis aux médias; des renseignements sur le personnel et les personnes ressources pour les programmes de l'Office; ainsi que des liens vers des sites connexes en matière de transports.

L'Office a pris des mesures pour améliorer ses communications électroniques avec la population en réaménageant certaines sections de son site Internet. Au nombre de ses caractéristiques intéressantes, mentionnons la section sur le barème pour le transport du grain. Les personnes qui consultent le site peuvent sélectionner une ville et voir afficher le taux correspondant ainsi que les taux applicables à tous les silos à céréales situés dans un rayon de 20 milles. De cette façon, le site offre aux utilisateurs un accès des plus facile aux renseignements les plus à jour.

L'Office a produit un total de neuf publications (la liste figure à l'annexe 5).

La politique des publications de l'Office fait en sorte que les documents produits soient de qualité, tout en répondant aux besoins d'information des transporteurs, expéditeurs, voyageurs et autres personnes intéressées. Qui plus est, elle aide à assurer que les publications soient diffusées simultanément sur papier, sur Internet et sur supports de substitution, tels que le braille ou les audio-cassettes.

Toutes les directions générales collaborent étroitement pour saisir les occasions de communiquer, en maximiser les retombées et soutenir les communications dans leurs activités opérationnelles. Le but ultime de la stratégie de communications de l'Office est de veiller à ce que les transporteurs, les expéditeurs et les passagers connaissent la Loi et le cadre réglementaire régissant l'industrie canadienne des transports.

En 1998, l'Office a émis 647 décisions officielles et 801 arrêtés. En plus de faire parvenir chaque décision et arrêté aux parties concernées, le Secréariat de l'Office les transmet à des cabinets d'avocats, à des entreprises et à des particuliers abonnées à une liste d'envoi dressée par l'Office. Les transporteurs aériens disposent d'un service téléphonique d'urgence afin d'obtenir les autorisations nécessaires après les heures normales de travail. En 1998, 323 appels ont été reçus dont 85 ont requis l'approbation des membres de l'Office. Les décisions officielles et les arrêtés, à l'instar de la plupart des publications de

COMMUNICATIONS AVEC
LES PETITES COMMUNAUTES

Beechy (Saskatchewan), 281 habitants;
Vauxhall (Alberta), 1 011 habitants; Swan
River (Manitoba), 2 907 habitants; ce ne sont
la que trois des nombreuses agglomérations
que l'Office a visitées pour rencontrer les
résidents et leur expliquer la Loi sur les
transports au Canada et comment celle-ci les
touche. Que les rencontres concernent la
cessation d'exploitation d'une ligne de
chemin de fer, un passage à niveau privé,
les services offerts aux passagers ayant une
déficience ou toute autre question, l'Office
se déplace pour aider les Canadiens à
résoudre leurs problèmes en matière de
transports. De Saint-Etienne-de-Lauzon
(Québec) à Hay River (Territoires du Nord-
Ouest), l'Office et son personnel ont
témoiné de leur volonté de rencontrer et
d'aider la population desservie.

industries ferroviaire et maritime, règle les
différends entre les chemins de fer et d'autres
parties sur les questions touchant l'infrastructure
ferroviaire, délivre des certificats d'aptitude
pour la construction et l'exploitation de
chemins de fer, établit les taux ferroviaires,
élabore des normes et des règlements pour
l'établissement des coûts et vérifie les systèmes
de comptabilité et d'exploitation des chemins
de fer.

La Direction des services juridiques et du
secrétariat dispense des avis juridiques et
représente l'Office devant les tribunaux,

SE RAPPROCHER DES CANADIENS
ET CANADIENNES

administre les réunions et les audiences de
l'Office, émet les arrêtés et les décisions et
développe des processus et des règlements.
On trouvera à l'annexe 4 une liste des causes
portées devant la Cour fédérale.

La Direction générale de la gestion centrale
fournit un soutien général à l'Office par divers
services centraux tels les ressources humaines,
la planification, les finances, l'informatique, la
bibliothèque et les archives.

Les communications sont un élément impor-
tant des activités de l'Office, tant à titre de
responsabilité partagée que de fonction orga-
nisationnelle au sein de l'Office. Pour que
l'Office puisse s'acquitter de son mandat, les
transporteurs, expéditeurs, passagers, munici-
palités, entreprises de services publics et les
autres Canadiens manifestant de l'intérêt pour
le domaine des transports doivent connaître
leurs droits et leurs obligations ainsi que le
rôle de l'Office.

L'Office communique avec les Canadiens
de nombreuses façons. Il a recours aux com-
muniqués de presse, aux publications, aux
médias, à l'Internet, aux foires commerciales et
autres événements publics, aux envois postaux,
aux lignes téléphoniques sans frais, aux con-
férences, aux réunions publiques, aux discours
et aux colloques pour dispenser l'information
nécessaire. En 1998, les membres et le person-
nel de l'Office ont consacré beaucoup d'efforts
aux communications externes; à titre indicatif,

Les responsabilités de l'Office sont énoncées dans la *Loi sur les transports au Canada*. Cependant, d'autres lois, y compris la *Loi maritime du Canada*, la *Loi sur le pilotage*, la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, la *Loi sur la sécurité*, la *Loi sur le cabotage*, la *Loi sur la sécurité ferroviaire* et la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile* attribuent à l'Office d'autres responsabilités qu'il partage avec différents ministères et organismes fédéraux. L'Office se voit aussi attribuer, en tout ou en partie, la responsabilité à l'égard d'un certain nombre de règlements pris en vertu de ces lois (voir les annexes 1 et 2).

Le personnel de l'Office relève de trois directeurs généraux et d'un avocat général qui agit également à titre de secrétaire, relevant eux-mêmes du président (voir l'organigramme à l'annexe 3). Chacune des directions générales appuie et conseille les membres de l'Office, lesquels rendent les décisions finales sur chaque question.

La Direction générale du transport aérien et des transports accessibles délivre les licences aux transporteurs canadiens et étrangers, veille à l'application des exigences touchant la délivrance des licences, émet des permis d'affrètement, participe à la négociation et à la mise en œuvre des accords aériens internationaux, administre les tarifs aériens internationaux et voit à l'amélioration de l'accessibilité de tous les modes de transport de compétence fédérale pour les personnes ayant une déficience.

La Direction générale des transports ferroviaire et maritime résout les plaintes touchant les taux et le service dans les

mesures pour que ses systèmes d'information franchissent le cap de l'an 2000 avec un minimum de perturbations pour les Canadiens. Ses systèmes sont conformes aux normes établies pour les ministères et les organismes fédéraux.

FONCTIONNEMENT DE L'OFFICE

L'Office est composé d'un président, qui agit aussi comme premier dirigeant, d'un vice-président, de cinq autres membres et de 240 employés.

Les membres et le personnel investissent d'importants efforts dans la résolution des plaintes, tant à l'amiable que de manière officielle. Puisque bon nombre de processus de l'Office sont amorcés à la suite des plaintes reçues, il a mis au point une approche efficace pour le traitement rapide et équitable des plaintes. Ainsi, chaque demande ou plainte reçue est attribuée à un comité d'examen d'au moins deux membres pour déterminer les mesures à prendre. Dès que les plaidoiries écrites sont complètes, les membres évaluent la question en recourant à l'expertise du personnel de l'Office pour compléter leur analyse. Après avoir étudié les aspects économique, juridique et opérationnel de l'affaire en cours, les membres rendent alors leur décision. La Loi exige que ce processus décisionnel n'exécède pas 120 jours, sauf si les parties conviennent d'une prolongation. L'Office tient un registre de ses décisions – ainsi que des règles, arrêtés et règlements – que l'on peut consulter sur demande. La plupart sont aussi disponibles sur le site Internet de l'Office, à l'adresse www.cta-otc.gc.ca

GESTION DE L'OFFICE

processus aux Canadiens. Il sollicite aussi des opinions sur les modifications à la réglementation qui touche l'industrie.

En 1998, l'Office a poursuivi les efforts qu'il avait entrepris depuis deux ans dans le perfectionnement de son personnel et le réaménagement de sa structure organisationnelle pour bien refléter son mandat. Dans sa gestion interne, il s'est aussi occupé d'enjeux touchant la Fonction publique canadienne dans son ensemble. L'Office s'est employé à appliquer son plan stratégique qui vise à aider à atteindre ses objectifs en tant qu'organisme de réglementation moderne.

Dans le cadre de ce plan stratégique, l'Office a effectué un suivi régulier des mesures déjà entreprises pour atteindre ses objectifs. Il a, jusqu'à ce jour, réalisé des progrès sur tous les plans. Par exemple, un élément important du plan stratégique porte sur le suivi et la mesure de la sensibilisation des clients aux services de l'Office. Après avoir publié son *Guide du transport aérien*, qui offre des conseils aux passagers ayant une déficience, l'Office a inscrit à son plan de travail une évaluation de l'utilité de cette publication grâce à un sondage téléphonique auprès des personnes qui en ont demandé des exemplaires. L'enquête indépendante menée auprès du milieu du transport ferroviaire est un autre exemple des efforts déployés par l'Office pour mesurer l'incidence des enjeux relevant de sa responsabilité.

Conformément à son plan stratégique,

l'Office s'efforce aussi d'affirmer son rôle de facilitateur au sein du réseau de transport canadien. Ses efforts à ce chapitre comprennent une aide aux gouvernements provinciaux sur les questions d'infrastructure ferroviaire, des présentations à la Fédération canadienne des municipalités au sujet des franchissements ferroviaires, du transfert et de la cessation de l'exploitation de lignes et l'élaboration de lignes directrices sur les procédures de l'arbitrage.

En outre, l'Office table sur les compétences et le dévouement de ses employés, sur lesquels il continue à recevoir des commentaires positifs. Pour conserver et accroître la qualité de ce personnel, l'Office a élaboré des profils de compétences à l'égard des diverses fonctions d'exécution au sein de l'organisation. Ces profils faciliteront aussi la participation de l'Office à des programmes de portée gouvernementale, tels que la Norme générale de classification qui vise à simplifier et à uniformiser les descriptions et les évaluations des tâches dans la fonction publique fédérale.

En réponse à la nécessité d'assurer l'équité en matière d'emploi dans la fonction publique, l'Office s'est doté d'un plan qui fixe des objectifs pour l'emploi des femmes, des Autochtones, des personnes ayant une déficience et des membres des minorités visibles. L'Office a déjà dépassé les objectifs fixés pour certaines catégories. Il fait néanmoins face à des défis pour faire en sorte que sa main-d'œuvre reflète la diversité canadienne. Il demeure cependant déterminé à réaliser tous ses engagements en ce qui concerne l'équité en matière d'emploi.

En 1998, l'Office a également pris des

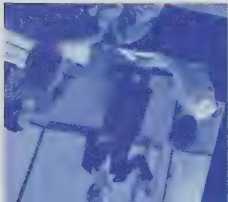


En 1998, l'Office a consulté des Canadiens et des Canadiennes pour recueillir leurs points de vue et comprendre leurs besoins. Il a entrepris un certain nombre d'initiatives visant à informer les transporteurs, les expéditeurs et les voyageurs de leurs droits et obligations en vertu de la Loi, y compris la publication et la diffusion de guides et de brochures expliquant divers aspects de la Loi. L'Office a aussi rencontré les représentants des différents paliers de gouvernement, d'organisations de consommateurs et de l'industrie, ainsi que des expéditeurs et des transporteurs. Afin d'accroître sa présence régionale et internationale, ses membres et ses employés ont participé à des sessions d'information, des conférences, des foires commerciales et des séances de consultation, et ont livré plus de 110 allocutions et présentations. Parmi les activités importantes de l'Office en 1998, mentionnons l'audience de neuf semaines tenue à Saskatoon au sujet d'une plainte de la Commission canadienne du blé visant le Canadien National et le Canadien Pacifique. En outre, à la suite de l'engagement pris dans le Rapport annuel 1997, l'Office a mené une enquête dans le milieu du transport ferroviaire pour évaluer l'efficacité de l'application de la Loi et pour obtenir une rétroaction sur son propre rendement. Les membres et le personnel de l'Office ont aussi participé à des séances de consultation sur le pilotage maritime un peu partout au pays.

MANDAT

L'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant composé de sept

membres chargés de rendre des décisions sur une vaste gamme de questions touchant les transports au Canada. Ce mandat couvre la délivrance de licences aux transporteurs ferroviaires et aériens et comporte des pouvoirs de règlement de certaines plaintes relatives à la tarification et au service dans les transports. La Loi confère à l'Office le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale. L'Office veille à mettre en œuvre les politiques en matière de transports adoptées par le Parlement. L'Office est un organisme de réglementation économique. Il a recours à ses pouvoirs réglementaires conjointement avec ses pouvoirs de règlement des différends. Lorsque c'est possible, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable, et son personnel est à l'affût pour trouver des façons d'y arriver. Il maintient son indépendance quasi judiciaire tout en intervenant, dans des rôles d'éducation et de facilitation, auprès de l'industrie canadienne des transports. Parce qu'il exerce ses pouvoirs d'enquête en réaction aux plaintes reçues, l'Office a pris des mesures pour communiquer avec un plus grand nombre d'expéditeurs, de transporteurs et de passagers afin que ceux-ci comprennent pleinement son rôle et ses responsabilités. Ses activités de communication et de consultation revêtent de ce fait une grande importance. L'Office a déployé des efforts concrets pour expliquer le fonctionnement des lois canadiennes en matière de transports et pour décrire ses



Introduction

En 1998, l'Office a acquis une meilleure compréhension des

besoins des membres du milieu des transports au Canada.

L'Office des transports du Canada (l'Office) terminait en 1998 sa deuxième année

complète d'activités. Il a continué de définir

son rôle dans la réglementation des transports

et de préciser ses fonctions d'éducation et de

consultation qui sont complémentaires à celle

de tribunal administratif. L'Office considère

qu'en tissant des liens avec les Canadiens et en

collaborant avec les fournisseurs et les usagers

des services de transport, il peut appliquer

plus efficacement les principes et les politiques

de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi).

L'évolution rapide qu'a connu l'industrie

canadienne des transports au cours de la

dernière année, présente une toile de fond

stimulante pour les activités de l'Office. Au

nombre de ces développements notons :

■ Plus d'accords entre les lignes aériennes du

Canada et des transporteurs étrangers afin

d'améliorer leur position concurrentielle et de

dispenser des services intégrés à leurs clients.

■ L'imposition de frais d'amélioration aux

voyageurs par un plus grand nombre

d'administrations aéroportuaires.

■ L'instauration par NAV Canada de

nouveaux frais à l'égard des services de

navigation aérienne et la prise en charge

par l'Office des appels éventuels pour l'exa-

men des modifications apportées à ces frais.

■ La consolidation des actifs et l'abandon de

l'exploitation de certaines lignes par les

deux compagnies nationales de chemin de

fer tandis que se poursuivait l'expansion des

lignes d'intérêt local.

■ L'enquête Estey, un examen de l'efficacité

du transport du grain de l'Ouest ministériel

commandée par le ministre.

■ L'adoption de la *Loi maritime du Canada* et

le début de l'examen du pilotage maritime

entrepris par l'Office au nom du ministre

des Transports.

■ L'augmentation de la demande pour des

services de transport plus accessibles en

raison de l'augmentation du nombre de

Canadiens du troisième âge.



Richard Cashin*
P.C., O.C., LLD

Membre
St. John's (Terre-Neuve)
avocat, ancien
président et fondateur
de la Newfoundland
Fishermen's Union



Mary-Jane Bennett***

Membre
Winnipeg (Manitoba)
Avocate et membre
active de plusieurs
conseils et comités



Gilles Dufault***

Membre
Verdun (Québec)
Ancien cadre supérieur
de Via Rail et consultant
en stratégies d'affaire

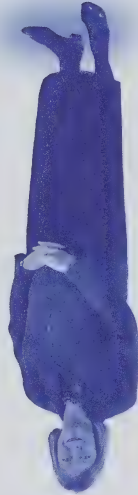


Michael A. Sutton**

Membre
Willowdale (Ontario)
ancien président de
la Commission
d'organisation de la
Ville de Toronto et cadre
d'une entreprise de
télécommunications

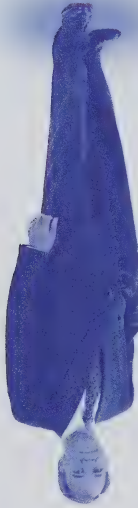
* depuis le 1^{er} juillet 1996
** depuis le 22 décembre 1997
*** depuis le 20 janvier 1998

Membres de l'Office des transports du Canada



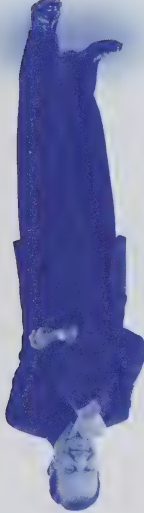
Marian L. Robson*

Président
Ottawa (Ontario)
ancien membre d'une
administration portuaire,
cadre d'un chemin de fer
et membre de l'Office
national des transports



Jean Patenaude*

Vice-président
Montréal (Québec)
ancien conseiller à
Transports Canada et
avocat général d'une
compagnie ferroviaire



Keith Penner*

Membre
Ottawa (Ontario)
ancien député à la Chambre
des communes pour la
circonscription Cochrane-
Supérieur et ancien membre
de l'Office national des
transports

LA DEUXIÈME ANNÉE COMPLÈTE D'ACTIVITÉS de l'Office des transports du Canada s'est avérée mouvementée et intéressante. Pendant cette période, l'Office a eu à se pencher sur des questions stimulantes pour un organisme quasi judiciaire. De plus, l'Office a poursuivi ses initiatives de consultation et de facilitation auprès des fournisseurs et des utilisateurs de services de transport afin d'aider à assurer le maintien d'un réseau de transport efficace et accessible au Canada.

Aux termes du paragraphe 42(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit présenter un rapport annuel de ses activités, lesquelles sont décrites au chapitre 2. En plus d'être détaillé, on y souligne les faits saillants de l'année, tels que le dossier de la Commission canadienne du blé, l'examen des activités de pilotage et, dans le dossier des transports accessibles, le lancement des divers codes de pratiques volontaires et d'un guide de voyage.

En outre, le paragraphe 42(2) de la Loi stipule que l'Office doit faire rapport de son évaluation de l'effet de la Loi. À la suite de l'examen de plusieurs questions soulevées dans le rapport annuel de l'an dernier relativement au transport ferroviaire, l'Office a commandé une enquête auprès de représentants de cette industrie afin de recueillir des données objectives et qualitatives pour étoffer son analyse. Cette information ajoutée à l'expérience que possède l'Office, lui a permis de mieux évaluer l'efficacité de la Loi. L'analyse que l'on présente au chapitre 3 devrait s'avérer utile lorsque le ministre des Transports annoncera l'examen statutaire de la Loi.

L'Office accorde beaucoup d'importance à son rôle d'organisme quasi judiciaire et de réglementation efficace, équitable et transparent. La démarche de facilitation et de consultation adoptée par l'Office lui a permis d'aider les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport à régler efficacement leurs différends, sans avoir recours aux tribunaux civils. Dans le cadre de la politique de transport du gouvernement qui préconise le maintien d'un secteur accessible, compétitif et réglementé uniquement lorsque nécessaire, l'Office reconnaît que les forces du marché doivent prévaloir, et qu'il doit intervenir uniquement lorsque des services justes et raisonnables ne sont pas assurés.

Je suis convaincue que l'Office, à titre d'organisme de réglementation, a réalisé des progrès réels en vue de mettre en œuvre les politiques gouvernementales. L'Office est reconnu comme étant un tribunal compétent et impartial pour entendre les différends en matière de transport. Je crois également que l'Office a su fournir une analyse utile de l'administration quotidienne de la Loi. Celle-ci sera certes utile au gouvernement lors de l'examen imminent de la *Loi sur les transports au Canada*.

Marian L. Robson

MESSAGE DU PRÉSIDENT..... v

Membres de l'Office des transports du Canada..... vi

CHAPITRE 1 – Introduction..... 1

Mandat..... 2

Gestion de l'Office..... 4

Fonctionnement de l'Office..... 5

Se rapprocher des Canadiens et Canadiennes..... 6

Rapport annuel 1998..... 8

CHAPITRE 2 – Activités de l'Office en 1998..... 9

Accessibilité pour les personnes ayant une déficience..... 9

Transport aérien..... 25

Transport maritime..... 37

Transport ferroviaire..... 41

CHAPITRE 3 – Evaluation de l'effet de la Loi..... 57

Généralités..... 57

Transport ferroviaire..... 61

Transport aérien..... 72

Conclusion..... 73

CHAPITRE 4 – Les prochaines étapes..... 75

ANNEXES

1 – Lois et règlements..... 79

2 – Règlements périmés..... 81

3 – Personnel de l'Office..... 83

4 – Causes portées devant la Cour fédérale..... 86

5 – Publications de 1998..... 89

6 – Comité consultatif de l'Office et participants aux groupes de travail..... 90

7 – Compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale au 31 décembre 1998..... 92

8 – Transferts de lignes de chemin de fer de compétence fédérale à d'autres exploitants..... 93

9 – Cessation d'exploitation de lignes 1998..... 94

© Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada 1999
Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-64244-9

N° de catalogue TWI-1/1998

Le présent rapport annuel et d'autres publications de
l'Office sont disponibles sur le site Internet de l'OTC à
www.cta-otc.gc.ca

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office
et ses programmes en composant le : (819) 997-0344

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada
Edifice Jules-Léger
15, rue Eddy
Hull (Québec)
K1A 0N9

Cette publication est disponible en format alternatif.



*Aller au devant de
la population canadienne*

RAPPORT ANNUEL 1998

Office des transports du Canada

Marian L. Robson

Marian L. Robson

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 1998. Celui-ci est déposé en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada* et comprend également l'évaluation de l'effet de la loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application. Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Monsieur le Ministre,

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Edifice Transports Canada
Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

Mai 1999



Énoncé de mission :

Notre mission est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et de la réglementation essentielle.

Canada

*Aller au devant de
la population canadienne*

RAPPORT ANNUEL 1998

Office des transports du Canada

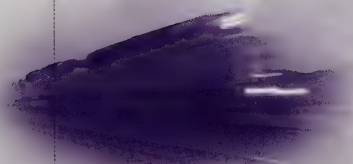


CA1
TA87
- A58

Government
Publications



CANADIAN
TRANSPORTATION
AGENCY



ANNUAL REPORT

1999

Moving *with the* ***Times***



Canada

Mission Statement

Our mission is to administer transportation legislation and government policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

www.cta.gc.ca





May 2000

The Honourable David M. Collette, P.C., M.P.
Minister of Transport
Transport Canada Building
Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Minister:

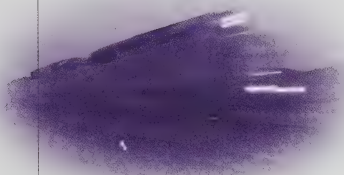
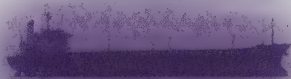
Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Annual Report of the Agency for the year 1999, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in the administration of this Act.

Yours sincerely,

A handwritten signature in dark ink that reads "Marian L. Robson".

Marian L. Robson





ANNUAL REPORT

1999

Moving with the
Times



CANADIAN
TRANSPORTATION
AGENCY

©Minister of Public Works and
Government Services Canada, 2000
Printed and bound in Canada

ISBN 0-662-64967-2
Catalogue No. TWI-1/1999

This Annual Report and other Agency publications are
available on the CTA Web site www.cta.gc.ca

For more information about the Agency and its programs
you can also call: (819) 997-0344
(toll free: 1-888-222-2592)

Correspondence to be addressed to:

Canadian Transportation Agency
Jules Léger Building
15 Eddy Street
Hull, Quebec
K1A 0N9

This publication is available in alternative formats.

Members of the Canadian Transportation Agency.....	iv
Chairman's Message.....	v
Executive Summary.....	vi

CHAPTER 1

Moving with the Times	1
Introduction	1

CHAPTER 2

Agency Activities in 1999	5
Marine Transportation	5
Rail Transportation	9
Air Transportation	20
Accessibility for Persons with Disabilities	31

CHAPTER 3

Assessment of the Operation of the Act	43
Time for Making Decisions.....	43
Rail Transportation	44
Air Transportation.....	49
Conclusion	50

CHAPTER 4


Looking Ahead.....	51
--------------------	----

APPENDICES


1: Statutes and Regulations in Force in 1999	55
2: The Agency's Organizational Structure	56
3: Cases Before the Supreme Court of Canada, the Federal Court, and Petitions to the Governor in Council	59
4: Agency Advisory Committee and Working Group Participants	63
5: Canada's Federal Railway Companies as of December 31, 1999	64




CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY




Marian L. Robson*
Chairman
Ottawa, Ontario
*Former port executive,
railway manager and
former Member
National Transportation
Agency*




Jean Patenaude*
Vice-Chairman
Montreal, Quebec
*Former advisor to
Transport Canada and
railway general counsel*




Keith Penner*
Member
Ottawa, Ontario
*Former Member of
Parliament for Cochrane-
Superior and former
Member National
Transportation Agency*



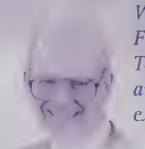
Richard Cashin*
P.C., O.C., LL.D
Member
St. John's,
Newfoundland
*Lawyer, and Past
president and founder,
Newfoundland
Fishermen's Union*



Mary-Jane Bennett***
Member
Winnipeg, Manitoba
*Lawyer, and active
member of various
boards and committees*



Gilles Dufault***
Member
Verdun, Quebec
*Former Via Rail executive
and business strategy
consultant*



Michael A. Sutton**
Member
Willowdale, Ontario
*Former Chair, City of
Toronto Planning Board
and telecommunications
executive*

* appointed July 1, 1996

** appointed December 22, 1997

*** appointed January 20, 1998

In its third full year of operation, the Canadian Transportation Agency faced a fascinating and constantly changing environment. It continued to work closely with Canadian transportation providers and users to keep the country's transportation system efficient and accessible in the midst of change. And, in its quasi-judicial role, the Agency made decisions on a number of cases that will have far-reaching effects on Canada's transportation industry.

This annual report details the Agency's activities in 1999. It also looks ahead to describe future Agency activities and issues the Agency expects to face in 2000 and beyond. In addition, as the *Canada Transportation Act* requires, this report provides the Agency's assessment of the operation of the Act. This assessment should prove useful to the Minister of Transport during the statutory review of the Act, which is expected to begin in summer 2000.

As a fair and transparent regulator and as a quasi-judicial tribunal, the Agency plays a valuable role in Canada's transportation sector. It helps providers and users resolve disputes efficiently outside the court system, using regulation only when necessary.

I believe that the Agency has adapted well to changing conditions in Canada's rapidly evolving transportation sector. It is, I feel, well positioned to continue carrying out the government's transportation policies and providing a forum for resolving transportation-related disputes. As the Agency moves into the next phase of its life with the upcoming review of the Act, I am confident that it will continue to move with the times.

Marian L. Robson

During the four-year history of the *Canada Transportation Act* (the Act), the Canadian transportation sector has continued to evolve. The Canadian Transportation Agency has adapted to these changing needs and times in an effort to assist the Canadian transportation industry and its users.

The Agency is an independent, quasi-judicial, administrative tribunal responsible for making decisions on a wide range of matters affecting Canadian transportation in the air, rail and marine sectors. It has the authority to resolve various rate, service, and other types of transportation complaints, and can encourage parties to resolve disputes informally when appropriate.

In addition, among other activities, the Agency issues licences to air carriers and certificates of fitness to railways; acts as the aeronautical authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers; and orders the removal of undue obstacles to the mobility of persons with disabilities within the federally regulated transportation network.

The Agency's responsibilities are many and varied. Subsection 42(1) of the *Canada Transportation Act* requires the Agency to report annually on its activities. A full description appears in Chapter 2 of this report. This year, the Agency's major activities included

- reviewing the marine pilotage system;
- providing input to recommendations for reforming the grain handling and transportation system;
- providing advice to assist in developing legislation to respond to a possible merger between Air Canada and Canadian Airlines;
- informing persons with disabilities and seniors about accessibility in travel;
- releasing the Code of Practice for Ferry Accessibility for Persons with Disabilities;
- ensuring that air carriers had adequate liability insurance to handle any Y2K-related claims;
- implementing an administrative monetary penalties program; and
- laying the foundation for a new alternative dispute resolution system.

Subsection 42(2) of the Act requires the Agency to assess the operation of the Act. Chapter 3 of this report provides an assessment of the difficulties the Agency has encountered in the administration of the Act, which include concerns that

- time limits for making decisions, specified in the Act, may give the Agency or other parties insufficient time to resolve issues;
- procedural matters raised during the final offer arbitration process may jeopardize the ability to conclude a fair process;

- the definition of a “federally regulated railway” is unclear;
- the transfer and discontinuance provisions for railway lines may hamper continuation of railway service, the railways’ ability to dispose of their lines and obligations within a reasonable time frame, or the ability of municipalities to acquire railway lines for any purpose; and
- the provisions under the law governing the advertising, sale and discontinuance of certain air services may need slight revisions.

This Agency annual report is the last one to be tabled in Parliament before the Minister of Transport begins his statutory review of the Act, which is expected to start in summer 2000. The information in Chapter 3 should prove valuable to the Minister during this exercise.

As well as summarizing the past year, this annual report also describes activities the Agency plans to undertake in the near future. Outlined in Chapter 4, these activities include

- its involvement with the upcoming review of the Act;
- administering fee disputes between port authorities and port users;
- conducting a new survey of travellers with disabilities, to get a clearer picture of how well the transportation system responds to their needs;
- modifying its role regarding air transportation to reflect changes in the Act;
- continuing to develop and implement an alternative dispute resolution mechanism;
- supporting the federal government’s efforts to improve access and service using innovative information technologies; and
- updating its strategic plan.

In its third full year of operation, the Agency kept abreast of change in the transportation sector. In its actions and decisions, it was sensitive to changes as they occurred in the international arena and across Canadian society as a whole. As the Agency heads into 2000, it will continue to cross the country to listen to the views of transportation providers and users, and will continue to urge Canadians to provide feedback through surveys, newsletters, toll-free telephone lines, the Internet and other means. By using the tools available to it, the Agency will continue to help the transportation sector respond to challenges sweeping across the industry. It will also continue to help users of the transportation system make their needs known and resolve differences with service providers.

The Agency remains committed to constantly building on its transportation knowledge base. This expertise will serve it well as it works towards an efficient, accessible transportation network for all Canadians – as it continues to move with the times.

Moving with the Times

1999 was the Canadian Transportation Agency's third full year of operation and a year that saw great changes to Canada's transportation sector.

INTRODUCTION

In 1999, the Canadian Transportation Agency's third full year of operation, the Agency continued to refine the way it administers the provisions of the *Canada Transportation Act* (the Act). It made further progress in using education and consultation to support its role as a transportation regulator and administrative tribunal. In addition, it responded to many changes in the rapidly evolving transportation sector.

- Throughout the year the Agency conducted extensive consultations and submitted a series of recommendations to the Minister of Transport for improvements to the marine pilotage system.
- The Agency ensured that all licensed Canadian and foreign air carriers continued to maintain adequate liability insurance that would not be affected by Y2K-related claims, in accordance with the Act.
- The Agency increased its efforts to inform seniors about accessibility in travel, as part of the International Year of Older Persons.
- In June, the Agency prepared *A Report on the Movement of Western Grain*, for use in Mr. Arthur Kroeger's review of the grain transportation and handling system in Canada.
- Also in June, the Agency released its third voluntary code, the Code of Practice for Ferry Accessibility for Persons with Disabilities.
- In the fall, proposals were made to restructure Air Canada and Canadian Airlines International. Agency staff worked with Transport Canada staff in developing appropriate legislation to respond to such a merger.
- In November, the Agency's new administrative monetary penalties came into force, allowing the Agency to better tailor sanctions for non-compliance with air transportation regulations to the nature of the violation.
- In concert with certain clients, and as part of a government-wide initiative, the Agency began exploring alternative dispute resolution (ADR) as a less formal way to settle disputes. It established an ADR Advisory Committee, with representatives from industry, to help it design an ADR system and conduct a pilot project.

- In December, the Agency received its first complaint regarding port fees under the new provisions of the *Canada Marine Act*.

MANDATE

The Agency is an independent, quasi-judicial, administrative tribunal responsible for making decisions on a wide range of matters affecting Canadian transportation. The Agency's mandate to make decisions extends to issuing licences to air carriers and certificates of fitness to rail carriers, and includes a dispute resolution authority over some transportation rate and service complaints. The Agency is also the aeronautical authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers. Within the federally regulated transportation network, the Agency has the authority to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities.

The Agency is an economic regulator and uses its regulatory authority in conjunction with its dispute resolution powers. Where appropriate, the Agency encourages parties to resolve disputes informally. Because its investigative and adjudicative powers are largely complaint driven, the Agency has taken steps to help more shippers, carriers, travellers, municipalities and others affected by federal transportation to fully understand the Agency's roles and responsibilities, and their rights under the Act. Therefore, its communications and consultation activities are an important facet of the Agency's work. The Agency has made concrete efforts to explain the workings of Canada's transportation legislation and to describe the Agency's processes to Canadians. The Agency also asks for and listens to opinions on regulatory changes that will affect the transportation industry.

AGENCY PROCESSES AND STRUCTURE

The Chairman (who serves as chief executive officer), the Vice-Chairman, five other Members and 245 staff make up the Agency.

Complaints drive many of the Agency's processes, so the Agency has developed a way to handle complaints quickly, effectively and fairly. A panel of at least two Members determines how to deal with each application or complaint. Once all parties have filed their pleadings, Agency staff do any analysis required. The Members consider the matter from economic, legal and operational perspectives, then issue a decision. Under the Act, this decision-making process must take no longer than 120 days, unless the parties agree to an extension. Anyone may request copies of these decisions, as well as rules, orders and regulations. Most decisions and orders are also available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

The Agency uses its regulatory authority in conjunction with its dispute resolution powers.

The *Canada Transportation Act* outlines the Agency's primary legislative responsibility. The Agency also shares responsibility with other government departments and agencies for a number of other acts, including the *Canada Marine Act*, the *Pilotage Act*, the *Canadian Environmental Assessment Act*, the *Coasting Trade Act* and the *Railway Safety Act*. It is also solely or partly responsible for various regulations related to these acts (see Appendix 1).

The Agency is divided into four branches, which support and advise the Agency Members: the Air and Accessible

Transportation Branch; the Rail and Marine Branch; the Legal Services and Secretariat Branch; and the Corporate Management Branch (see Appendix 2 for an organizational chart).

Most Agency decisions and publications are available on its Web site at www.cta.gc.ca.

The Air and Accessible Transportation Branch processes licenses and charter permit applications from Canadian and foreign air carriers, and is involved in enforcing Agency licensing requirements. It also helps negotiate and implement international air agreements, and administers international air tariffs. The branch handles general consumer complaints related to air travel. In addition, this branch helps to ensure that all modes of federally regulated transportation are accessible to persons with disabilities, and deals with accessibility complaints related to air, rail, marine or extraprovincial bus travel.

The Rail and Marine Branch deals with rate and service complaints arising in the rail and marine industries, as well as disputes between railway companies and other parties over railway infrastructure matters. It also processes applications for certificates of fitness for the proposed construction and operation of railways. As well, it helps the Agency determine regulated railway interswitching rates and the maximum rate scale for the movement of western grain; assists in developing costing standards and regulations; and audits railway companies' accounting and statistics-generating systems, as required.

The Legal Services and Secretariat Branch publishes and distributes the Agency's decisions and orders; in 1999, the Agency issued 729 formal decisions and 632 orders. It also provides legal advice within the Agency and represents the Agency before the courts. Branch staff also assist with the conduct of Agency meetings and hearings, and help develop and apply Agency procedures and regulations. See Appendix 3 for a list of Agency decisions appealed to the Federal Court in 1999.

The Corporate Management Branch supports the overall function of the Agency by providing corporate services related to human resources, planning, finance, informatics, the library and records.

COMMUNICATING WITH CANADIANS

Communications is an important part of the Agency's activities. The goal of the Agency's communications strategy is to ensure that Canadians interested in transportation understand their rights, their obligations and the Agency's role under the *Canada Transportation Act*, other federal legislation and the regulatory framework they provide. Agency staff regularly look for new opportunities for Agency staff and Members to meet with transportation users and providers across Canada to exchange information with them. Members and staff consult with shippers, carriers, trade associations and other levels of government to discuss issues of concern and potential solutions; participate as guest speakers or panel members at national or international transportation events; and develop and distribute guidelines on a variety of issues to assist those who may interact with the Agency, now or in the future.

The Agency publishes brochures and booklets; it sends out news releases and responds to requests for information; it operates a Web site; and the Agency participates in events across Canada to meet face-to-face with Canadians and answer their questions directly. Speeches, toll-free numbers and seminars are other ways the Agency gets its message out. Because the Agency has diverse audiences with varying needs, it provides its information in many formats, including paper, electronic, braille and audiocassette formats.

In addition to sending each decision and order to the parties involved, the Agency's Secretariat sent them to interested law firms, companies and individuals who subscribe to a list maintained by the Agency. The Agency also distributed its 1998 Annual Report to Canadians and other interested parties the world over.

The Head of the Public Service Award

In 1999, Accessible Transportation Directorate (ATD) staff were nominated for the Head of the Public Service Awards. The purpose of the award is to recognize people within the federal public service "whose outstanding leadership, creativity and commitment make possible the effective administration of our democratic system of government." In the document nominating ATD for the Excellence in Policy category, it noted that the ATD makes policy relevant to Canadians by taking innovative and bold approaches to bring policy-making as close as possible to those affected. The nomination, supported by letters of endorsement from the Air Transportation Association of Canada, the Government of Newfoundland, and the Canadian Paraplegics Association, noted how the ATD consults fully and openly.

AGENCY MANAGEMENT

In 1999, the Agency continued to foster its ability to respond to a changing transportation environment. As part of its strategic plan, the Agency regularly monitored the activities it undertook to achieve its objectives. It made progress on all fronts. For example, an important component of the strategic plan is to establish itself as a facilitator in the Canadian transportation system. The Agency has maintained its efforts to do so.

In its internal management, the Agency, like other government departments, participated in the Universal Classification System (UCS), which seeks to simplify and make consistent the way work is described and valued within the federal public service. As well, it successfully ensured that its information systems greeted the year 2000 with minimal disruption to users. It also continued to build on the expertise and dedication of its employees.

THE 1999 ANNUAL REPORT

The Agency's annual report provides a record of the Agency's work and responds to the requirements of the Act.

Chapter 2 describes the Agency's activities in 1999.

Chapter 3 discusses the operation of the Act and difficulties the Agency has encountered in administering the Act.

Chapter 4 outlines the issues the Agency expects to face in the near future.

Agency Activities in 1999

This chapter summarizes the Agency's work in the past year. For additional information, including the text of Agency decisions, please visit the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

MARINE TRANSPORTATION

The Agency acts as an economic regulator for certain marine activities. Through its powers and often in response to a complaint, the Agency determines whether tariffs, tolls and fees are unjust, unreasonable, discriminatory or prejudicial to the public interest. The Agency also protects the interests of Canadian vessel operators when dealing with applications to use foreign vessels in Canada, while allowing foreign equipment to be used when suitable Canadian vessels are not available.

CANADA MARINE ACT

The 1998 *Canada Marine Act* (CMA) modified the structure and regulation of the marine industry in several ways. Notably, it established port authorities, divested certain ports and harbours, commercialized the St. Lawrence Seaway, amended the *Pilotage Act*, and resulted in other changes related to maritime trade and transport.

Ports

The CMA created new administrative structures for major ports in Canada.

These new entities can establish fees for using their infrastructure and facilities, and for the services they offer. If the Agency receives a complaint that a fee is unjustly discriminatory, it has a mandate to investigate.

The 1998 Canada Marine Act (CMA) modified the structure and regulation of the marine industry in several ways.

In December 1999, Halterm Limited filed a complaint with the Agency, alleging that the Halifax Port Authority had breached its obligations under sections 49 and 50 of the CMA. This new section of the CMA prohibits port authorities from unjustly discriminating among users of the port, giving an undue or unreasonable preference, or subjecting them to an undue or unreasonable disadvantage. The Port of Halifax will respond to this complaint in 2000, and then the Agency will investigate the complaint.

St. Lawrence Seaway

The CMA gave the Minister the authority

to enter into contracts with the St. Lawrence Seaway Management Corporation (SLSMC), which took over operational responsibility for the Great Lakes–St. Lawrence Seaway system. The SLSMC can establish its own fees for the use of any property, service, right or privilege. It must file these tariffs with the Agency, which can investigate any allegations that a fee is unjustly discriminatory. The Agency did not receive any complaints on this matter during 1999.

Federal Bridge Corporation

The CMA abolished the St. Lawrence Seaway Authority, which had managed a number of high-clearance bridges spanning the St. Lawrence River that were not related to Seaway navigation. The CMA transferred this function to the new Federal Bridge Corporation. Its two subsidiaries – the International Bridge Corporation, and the Jacques Cartier and Champlain Bridges Corporation – manage several federal bridges and other properties. If the Agency receives a complaint that a fee set by a bridge corporation is unjustly discriminatory, it can examine it. In 1999, the Agency did not receive any complaints regarding fees set by the bridge corporations.

PILOTAGE ACT

Pilotage authorities establish their tariffs under the *Pilotage Act*. Anyone who believes the proposed tariffs are prejudicial to the public interest may file an objection with the Agency, within 30 days of the tariff's publication in the *Canada Gazette*. The Agency must then investigate the complaint and issue a decision within 120 days, unless the parties agree to an extension.

The Atlantic Pilotage Authority published a proposed tariff in December 1998 to increase pilotage charges in non-compulsory areas of Newfoundland and Labrador by 3 percent. In January 1999, the Newfoundland and Labrador Department of Works, Services and Transportation objected to the proposal on the basis that, given economic conditions and the financial stability of the Authority, the proposal should not be approved. In May 1999, the Agency decided that the tariff proposal was not prejudicial to the public interest, since the Authority's managerial initiatives should result in economic efficiency and financial self-sufficiency.

During 1999, the Great Lakes Pilotage Authority and the Laurentian Pilotage Authority filed tariff proposals that were not contested. An objection was received on a Pacific Pilotage Authority tariff but was later withdrawn. Therefore, the Agency did not carry out any investigations regarding these tariff proposals.

SHIPPING CONFERENCES EXEMPTION ACT, 1987

The Agency administers the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*. If the cartels of container shipping lines known as "shipping conferences" set common tariffs and conditions of service, and comply with certain filing and other requirements, this Act exempts them from the application of the *Competition Act*. Anyone who feels that a conference agreement or practice has unreasonably reduced transportation service or unreasonably increased transportation costs may file a complaint with the Agency. The Agency received no such complaints in 1999.

MARINE PILOTAGE REVIEW

The *Pilotage Act* establishes the Atlantic, Laurentian, Great Lakes, and Pacific Pilotage Authorities. Each of these is a Crown corporation with a statutory responsibility to provide a safe and efficient pilotage service in its geographic region.

Marine pilotage has long been a complex and controversial subject. It has been the topic of six commissions, and numerous inquiries and studies. Although legislative changes were made in the past some issues were unresolved and new issues have arisen. Under Part 7 of the CMA, the Minister of Transport was required to review specific pilotage issues, namely the pilot certification process for masters and officers; training and licensing requirement for pilots; compulsory pilotage area designations; dispute resolution mechanisms; and measures related to financial self-sufficiency and cost reduction. In August 1998, the Minister appointed the Agency to conduct the review in accordance with his terms of reference.

The review included extensive consultations with hundreds of interested parties, including the pilotage authorities, pilots, associations representing shipping lines and shippers, officials from the federal and provincial governments, and other users with an interest in pilotage. These consultations included one-on-one meetings in the regions with specific parties, as well as regional group meetings. The panel visited each region three times. In addition, two national meetings of all parties were held in the National Capital Region.

At the outset of the review, parties had very entrenched positions regarding marine pilotage. Some shippers and shipowners disagreed with the monopolistic structure of the pilotage authorities and advocated commercializing or privatizing pilotage. Some Canadian shipowners felt

strongly that the Canadian marine fleet should be exempted from pilotage because of the skill level of Canadian masters and the advanced technology used on ships. Most parties believed that the designation of compulsory waters for pilotage in the four regions was not based on sound criteria.

In addition to these issues, which were common to all pilotage areas, parties raised many controversial issues particular to specific regions, such as certification in the Laurentian region and coast-wide pilotage service in the Pacific region.

Throughout the consultation process, the panel noted that parties were willing to work towards acceptable solutions through compromise in order to arrive at a consensus acceptable to all. This enabled the Agency to produce a report containing 21 recommendations designed to improve the pilotage system for all parties. The Agency filed its report with the Minister in August 1999.

Recognizing that pilotage is regional by nature, the Agency decided to identify achievable solutions to problems in each pilotage region rather than to identify solutions that would apply in all pilotage regions. Its key recommendations included the following:

- adopt a risk-based methodology for designating compulsory waters;
- implement a pilot quality assurance program in all regions;
- adopt a modernized certification system in the Laurentian region;
- implement an enhanced exemption program for Canadian masters in the Great Lakes;
- adopt a risk-based assessment of vessel size limits and types of vessels subject to compulsory pilotage in the Laurentian and Atlantic regions; and
- encourage pilotage authorities to regularly consult with interested parties.

Section 157 of the CMA required the Minister to table a report in the House of Commons on outstanding pilotage issues. In November 1999, the Minister filed his report, which contained his endorsement of the Agency's 21 recommendations, a

copy of the Agency's report and letters of instruction to the four pilotage authorities. The Minister directed the pilotage authorities to comply with the Agency's recommendations within an established deadline.

COASTING TRADE ACT

Before any foreign vessel is used in the coasting trade of Canada, the Minister of National Revenue must issue a licence for it. However, the Minister of National Revenue cannot do so unless the Agency determines that no suitable Canadian vessel can provide the service or perform the activity described in the application. If the activity entails carrying passengers, the Agency must also determine that an identical or similar marine service is not available from any person operating one or more Canadian ships.

During 1999, the Agency received 117 coasting trade licence applications and approved 108 of them; only one decision was not in favour of a vessel importation. In the remaining eight cases, the applications were withdrawn. The Agency must often handle applications rapidly, sometimes within one to five days; it recognizes the time sensitivity of some requests and uses a flexible and balanced approach that meets the expectations of the marine industry and its users. In 2000, the Agency will commence a review of its industry guidelines on processing these applications and will consult with Canadian operators to discuss ways to best meet the industry's needs.

CANADIAN COAST GUARD

Under the provisions of the *Canada Shipping Act*, the Canadian Coast Guard certifies emergency response organizations and their activities relating to marine oil

spills. As part of the certification process, organizations must submit a list of fees, including the Bulk Oil Cargo Fee (BOCF). The Coast Guard received objections to the BOCF proposed by the Western Canada Marine Response Corporation (WCMRC) in British Columbia. The WCMRC and one objector corresponded until they reached an impasse on three financial issues requiring additional clarification. In February 1999 the Coast Canadian Guard, recognizing the Agency's expertise, asked professional audit staff from the Audit Services Section of the Agency's Rail and Marine Branch to analyze these three issues.

After analyzing the data and holding discussions with the parties, Agency staff submitted two reports to the Coast Guard in May 1999. One report listed the documents reviewed and the audit findings. The other contained confidential financial information and the auditor's detailed analyses. The confidential report helped Coast Guard staff develop their recommendations to the Minister on the appropriate treatment of the disputed items.

COMMUNICATING WITH CANADIANS

As previously described, the Agency conducted extensive communications across the country as part of the marine pilotage review. It also carried out many other communications activities during the year.

The Agency met with members of the marine industry several times over the last year at special events such as annual meetings of maritime associations. Pilotage review was often a topic, as were questions relating to the Agency's mandate in pilotage tariff investigations, shipping conference legislation and the coasting trade application process. Individuals representing the Canadian petroleum industry as well as marine brokers visited the Agency's head office to get an overview of the Agency's marine-related activities or to obtain specific information about applications for coasting trade activities, such as the use of large tankers to carry crude oil from Point Tupper to East Coast and Quebec ports.

Coasting Trade

During 1999, the Agency allowed a number of highly specialized vessels to come into Canada. Most of these were used for developing petroleum and gas resources off the east coast of Canada. The Agency received 20 applications to use various seismic survey and research vessels for exploration within our territorial limits and in the continental shelf zone off Nova Scotia and Newfoundland. The Sable Offshore Project and the installation of gas transmission facilities between Sable Island and Country Harbour, Nova Scotia, required the use of 25 foreign vessels including specialized cranes, rigs, offshore supply, and cable – and pipe-laying vessels.

Some in the coasting trade industry also foresee the development of a passenger vessel and cruise industry, especially along the St. Lawrence River, the Gulf of St. Lawrence, and the coast of Newfoundland. By using foreign vessels during the development stage, new opportunities for a Canadian passenger vessel industry to develop could be created. While benefiting the tourism industry immediately, this could in turn lead to increased opportunities for Canadian vessels in the future.

The Agency also held a familiarization meeting in the Toronto area, where Agency Members and staff met with the Toronto Port Authority and interested parties from the marine community to discuss the Agency's mandate. At this meeting, the discussion focussed primarily on the Agency's mandate regarding coasting trade, the review of outstanding pilotage issues and the Agency's new mandate under the *Canada Marine Act* regarding port fees. This exposure increased awareness of the Agency's role in marine transportation.

The Agency is able to keep close contact with other federal departments involved in the marine sector through its participation in various interdepartmental committees. For example, the Agency works with Industry Canada, Revenue Canada, Public Works, Citizenship and Immigration, Foreign Affairs, and the Coast Guard on both the Coasting Trade Ad Hoc Committee chaired by Transport Canada, and on the Interdepartmental Duty Remission Committee chaired by Finance.

RAIL TRANSPORTATION

The Agency is responsible for administering the provisions under the *Canada Transportation Act* and certain provisions under the *Railway Safety Act* dealing with railway companies and their operation. The Agency's rail branch concentrates on issues related to rail infrastructure, western grain and certain other cost-based rate regulations and rail complaints. These duties include:

- administering legislative provisions affecting rail line construction approval, railway certificates of fitness, and other railway infrastructure matters where municipalities, utility companies,

landowners and the public interface with Canadian railways;

- determining maximum rate scales for the movements of western grain, and undertaking other statutory railway costing activities, such as establishing regulated interswitching rates; and
- adjudicating competitive access and rate and service disputes between the railways and shippers.

RAIL INFRASTRUCTURE

Railway infrastructure is essentially a railway's right-of-way, trackage, supporting facilities, protective devices and other such physical aspects of railway operation. The Agency is involved with such infrastructure from the moment someone wishes to construct it or operate over it through its lifetime of operation to its eventual decommissioning.

Certificates of Fitness and Construction Approval

The Agency issues certificates of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway has adequate liability insurance. The Agency may also vary existing certificates to reflect changes in railway operations, or suspend or cancel a certificate.

In 1999, the Agency issued new certificates to the Ferroequus Railway Company Ltd. and the Toronto Terminals Railway Company Ltd.; varied three existing certificates; and cancelled that of Consolidated Rail Corporation, whose Canadian operations were taken over by CSX Transportation Inc. An application from the Kelowna Pacific Railway Ltd. was under review at the end of 1999. A complete list of railways that have been granted federal certificates of fitness can be found in Appendix 5.

Subject to certain exclusions, the Agency must also approve the location of any new railway line to be constructed, including main lines, branch lines, sidings, spurs, yard tracks or auxiliary trackage. During the year, the Agency determined that the proposed construction of a Canadian Pacific Railway Company (CP) pre-tripping facility near Alliston, Ontario, was exempt from the Agency approval process, since the construction was to take place within the railway's existing right-of-way.

Also approved was the construction of a Canadian National Railway Company (CN) spur near Rosetown, Saskatchewan, to serve grain facilities, as well as the construction of a CN intermodal facility in Edmonton, Alberta. In the latter case, the Agency determined that, for the purposes of approving the location for construction of railway lines, the definition of a "railway line" must include more than main lines and branch lines; it should encompass all types of trackage, including sidings along branch lines, spurs into shipper facilities, tracks to create or expand railway operational yards, and other auxiliary trackage. An appeal of this determination by CN to the Federal Court of Appeal was dismissed.

Railway infrastructure is essentially a railway's right-of-way, trackage, supporting facilities, protective devices and other such physical aspects of railway operation.

The Agency also received an application during the year to construct a CP siding across a CN siding in Windsor, Ontario. The Agency confirmed its jurisdiction over such matters but was not required to rule in this particular case as the CN siding was removed after the application was filed. A further application to the

EVOLUTION IN THE GRAIN INDUSTRY

The evolution of Western Canada's grain handling and transportation system has been shaped, to a large extent by federal government policies. In 1995, the federal government repealed the *Western Grain Transportation Act*, ending the government's subsidization of western grain rail transportation rates. The removal of the subsidy program resulted in farmers paying the full rate in moving grain to port. Recognizing the impact the loss of the subsidy would have on farmers and others involved in the Prairie agricultural sector, the government provided capital and other transitional funding totalling nearly \$2 billion in 1995 and 1996. Also in 1996, the federal government repealed the orders which had been put in place in the 1970s to protect Prairie branch lines from abandonment. This has allowed the railways to proceed with the transfer or abandonment of Prairie lines under the *Canada Transportation Act* provisions.

Prairie branch lines and grain company delivery points have been consolidated at the same time as a trend toward building large, concrete elevators on high-traffic rail lines and closing older, smaller elevators. This consolidation has been driven, at least in part, by the realization that service providers must reduce their costs in order to remain competitive.

In recent years, low commodity prices have meant that transportation and handling charges to farmers are taking up a greater proportion of the selling price of grain. Prairie grain farmers are keenly aware of the expense of moving their grain to port. Many have diversified into specialty crops or are exploring ways to add value by processing grain on the Prairies, with the result that quantities of more valuable commodities and products are shipped. Others are

reducing their total transportation and handling costs by using producer-loaded cars, or by moving grain to high throughput facilities to take advantage of lower freight or elevation charges. Still others are banding together to invest in handling facilities or short-line railways that they believe will ultimately reduce their costs.

The serious difficulties encountered in moving grain to port during the winter of 1996/1997 raised the profile of various weaknesses in the efficiency of the existing grain transportation system. This led the Minister of Transport to appoint retired Supreme Court of Canada Justice Willard Z. Estey to conduct a review of the grain handling and transportation system. Justice Estey's report, submitted to the government in December 1998, recommended sweeping changes to the grain handling and transportation system. He envisioned a commercially oriented system with appropriate safeguards to protect the public interest. In May 1999, the Minister appointed Mr. Arthur Kroeger to work with system participants to help develop the operational details of a more efficient and accountable system based on Justice Estey's vision.

As part of this facilitation process, Mr. Kroeger asked the Agency to estimate the current costs of transporting western grain by rail, and to assess the extent to which the railways shared their productivity gains with shippers. In July 1999, the Agency reported that the cost of rail transportation had fallen between \$4.78 and \$5.71 per tonne per kilometre between 1992 and 1998 to a level between \$25.79 and \$26.72 per tonne. As a result, the Agency estimated the contribution to constant cost to be between 39 and 43 percent. The Agency found that the railways had shared between 49 and 55 percent of their productivity gains since 1992 with the grain industry.

Mr. Kroeger provided his report to the Minister in September 1999. He used the results of the Agency's work as a basis for recommending a future cap on railway grain revenues, which the Agency would determine and monitor annually if implemented. Mr. Kroeger recommended that future revenue caps be derived from a base revenue cap for each railway set at a level 12 percent below the railways' 1998 grain revenues. If the government implements Mr. Kroeger's recommendations concerning railway competition, final offer arbitration and branch line abandonment, the Agency's responsibilities may be affected. At year-end, the government was considering its options in relation to these recommendations.

While the industry continues to redesign the handling and transportation system,

the Agency has, over the years, been involved in resolving disputes regarding railways' level of service to grain shippers. These disputes have included the Canadian Wheat Board's complaint about widespread delays in moving grain to ports in the winter of 1996/1997; a complaint about delays in providing a shipper with cars to move peas to Vancouver; and disputes relating to sites for loading producer cars.

System redesign, including the ongoing closure of grain-dependent branch lines, has prompted producer interests and local governments to create short-line railways. The Agency has been involved in determining the net salvage value of lines where the railway and the local government cannot agree on price.

Agency to construct a CP line across a CN line in Toronto was put on hold before the end of 1999, pending negotiations between the parties.

Infrastructure Disputes

The Agency resolves infrastructure disputes among federal railways and other parties who may interact with those railways. Such parties include municipalities, road authorities, utility companies, private landowners and nearby residents.

In 1999, the Agency, through its decisions and orders, determined 16 disputes concerning road crossings of railways, 45 disputes concerning utility crossings of railways and two disputes concerning private crossings of railways. In addition, the Agency received 104 agreements filed by parties who had conducted their own successful negotiations in relation to railway crossings. The Agency also issued three decisions related to the apportioning of costs to railways and other parties

for railway safety protective devices, such as crossing signals.

The Agency also resolved a complaint concerning railway invoices that municipalities received for work that railway companies had performed related to railway crossings and protective devices. The Agency is currently examining construction and maintenance costs for crossings in consultation with railways, municipal associations and Transport Canada. Further to these consultations, the Agency intends to update the content, format and level of rates in a new *Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Road Crossings*, formerly known as the Schedule "A" Directives. Parties associated with such work will be able to use this guide to help resolve disputes.

The Agency also resolves non-safety related disputes arising from railway operations, primarily those related to

noise, vibration, pollution or drainage problems. Wherever possible, the Agency tries to help resolve such issues without resorting to a contested legal proceeding and an order or decision. During the year, the Agency ruled on seven complaints in this area and assisted in resolving seven others. In perhaps the most significant decision in this area, the Agency ruled that CN had not met the statutory requirement to do as little damage as possible in operating its yard facility in Oakville, Ontario, and ordered CN to take remedial action. CN has challenged the Agency's jurisdiction in such matters in Federal Court. The Norfolk Southern Railway Company has registered a similar challenge in relation to an Agency order directed at noise emanating from the railway's yard in St. Thomas, Ontario.

When the Agency receives an infrastructure application related to railway construction, it must assess the potential environmental impacts of the proposal under the *Canadian Environmental Assessment Act*. In 1999, the Agency made 39 environmental screening decisions and allowed the projects to proceed, once it was assured that the applicants' compliance with measures the Agency deemed appropriate would mitigate any significant adverse environmental impacts.

During the year, the Agency also completed 171 reviews of existing orders or decisions, primarily regarding road crossings, where facts or circumstances pertaining to those orders or decisions had changed. In most cases, legal responsibility for roads and road crossings had been transferred from provincial governments to municipal governments, so that the parties under the orders or decisions had to be changed.

Finally, the Agency has an agreement with the Province of Ontario under which it applies federal railway crossings laws to railways under Ontario provincial jurisdiction, when required. It can also provide such services to other provinces.

Transfer or Discontinuance

Railways may rationalize their lines without regulatory approval if they follow a process prescribed in the Act. In 1999, the Agency received 12 notices that railways had discontinued railway lines (including spurs) totalling 383.96 kilometres after following this process. In addition, the Agency is aware of 10 transfers of railway lines to federal or provincial entities totalling 1,806.9 kilometres of track.

The Act stipulates that railways need not follow the prescribed process when rationalizing auxiliary trackage, such as sidings, spurs and yard tracks. On two occasions during the year, railway companies asked the Agency to formally determine whether specific pieces of track fit into this category.

The Agency may also be asked to determine whether a railway company has complied with the transfer and discontinuance process set out in the Act. In this regard, the Agency issued two decisions in respect of two lines located in Saskatchewan. In one of these cases, the Agency ruled that CN had not negotiated in bad faith; in the other, it found that CP had complied with the applicable statutory requirements for line rationalization. One case related to a line located in Manitoba was withdrawn. The Agency also responded to seven additional informal concerns regarding the discontinuance process. At the end of 1999, two cases were pending in respect of lines located in British Columbia and Yukon.

RAIL RATES, COSTING, AND MONITORING

The Agency determines the maximum rate scale for western grain movements by rail, and maintains a rail costing and financial analysis capability for regulatory purposes. The Agency also undertakes certain non-recurring and special projects in this area.

Maximum Rate Scale for Transporting Western Grain

Each year, the Agency determines the maximum rate scale for the railway movement of western grain for the next crop year, in accordance with Division VI of Part III of the Act.

The Agency establishes the rates according to distance, by multiplying the rates in Schedule III of the Act by the Freight Rate Multiplier (FRM). The FRM changes each year to reflect changes in inflation and reductions in grain-dependent branch line mileage where service has been discontinued.

When establishing rates, the Agency

- takes into account railway submissions containing historical and forecasted price changes for labour, fuel, material and investments;
- analyzes and audits data contained in those submissions;
- forecasts labour, fuel, material and investment price changes;
- accounts for the abandonment of grain-dependent branch line mileage;
- prepares a comprehensive report for consultation purposes; and
- consults with grain industry representatives.

When this is complete, the annual rate scale is established by April 30 and publicly announced.

The rates contained in the maximum rate scale for the 1999/2000 crop year, which took effect on August 1, 1999, were 0.2 percent higher than the previous crop years. For an average movement of 951 to 975 miles, the maximum rate for a tonne of grain was set at \$32.53, up \$0.07 from the previous rate.

Review of the Western Grain Handling and Transportation System

As previously discussed, in 1999 Mr. Arthur Kroeger released his report regarding Justice Estey's recommendations for improving the western grain handling and transportation system. Mr. Kroeger called for a number of statutory revisions affecting the system that would, if implemented, impact on the Agency's activities with respect to:

- freight rates and capping rail revenue derived from western grain movements;
- the final offer arbitration and branch line abandonment processes; and
- monitoring of the system's components.

Financial Analysis and Costing

The Act requires the Agency to maintain a costing capability for various statutory purposes. To do so, the Agency must maintain a Uniform Classification of Accounts (UCA) for railway records and must make determinations regarding federally regulated railway depreciation rates, cost of capital rates and unit costs.

Uniform Classification of Accounts

The UCA defines the method of accounting and the framework of accounts for railway companies under the legislative

authority of Parliament. It also provides instructions for recording operating statistics, including directions for filing reports with Transport Canada and Statistics Canada, and defines the categories for such data.

Depreciation Rates

The UCA specifies the procedures railway companies must follow when filing their annual depreciation rates for the Agency's approval. The Agency bases the rates for each account or group of accounts covering depreciable property on the estimated service life of the property, which it determines by studying the carrier's history and all available information on future conditions. The Agency uses these rates to determine the railway companies' annual depreciation expenses, which usually comprise a significant portion of total expenses.

Cost of Capital

The cost of capital is the return on investment that investors require when providing funds for capital investments. The Act and applicable regulations recognize it as an established cost of railway operations. The cost of capital reimburses railways for financing costs, namely, debt and equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring the cost of equity, or the return that shareholders expect, involves analyzing financial models and assessing risk, among other tasks.

The Agency annually approves cost of capital rates that it uses to determine western grain rates, interswitching rates, variable costs for competitive line rates and other railway costs. The 1999/2000 crop year cost of capital rate for the transportation of western grain is 11.6 percent.

Under the Act, all rates established by the Agency must be commercially fair and reasonable. Further, competitive line rates and regulated interswitching rates must not be lower than the variable costs of moving traffic. Additionally, the Agency may be required, on a case-by-case basis, to determine variable costs of traffic associated with a rate or service complaint.

Net Salvage Value Determinations

Section 143 of the Act requires a railway company to advertise the availability of a railway line for continued railway operation before discontinuing operation of that line. If the railway does not transfer the line after advertising it, the railway must offer to transfer all of its interests in the line to the federal, provincial, municipal or district governments for no more than the net salvage value of the line. In accepting the offer, governments may use the line for any purpose.

When a government has accepted a railway company's offer to transfer a line, the parties have 90 days after the acceptance of the offer to agree on the line's net salvage value. If they cannot agree on this value, either party may ask the Agency to determine the net salvage value. A summary of applications related to net salvage value dealt with in 1999 follows.

Branch Line Rehabilitation Agreements and CN Cudworth Subdivision

In early 1999, the Province of Saskatchewan asked the Agency to exclude from net salvage value determination the value of railway line assets acquired through branch line rehabilitation agreements between the federal government and CN and CP in the 1970s and

1980s. The Agency dismissed this application because it was not related to a specific net salvage value determination case before the Agency. However, in its decision, the Agency recognized that in those cases where negotiations regarding the transfer of railway lines are unsuccessful, it may need to resolve disputes over the transfer value, and one or both parties may apply to the Agency for a net salvage value determination. If that were to happen, the Agency found that it would then have a clear mandate to determine the scope and value of the railway's interest in a railway line, including whether rehabilitation assets formed part of the "railway's interest" in a line.

In June 1999, CN applied for a net salvage value determination of a line of railway in its Cudworth Subdivision in Saskatchewan. Shortly afterward, a number of rural municipalities asked the Agency to render a preliminary ruling that the net salvage value determination of CN's Cudworth Subdivision exclude the value of assets funded under various branch line rehabilitation agreements.

After examining the request, the Agency decided to hold a public hearing into the rehabilitation asset issue. The Agency received 52 submissions from interested persons and governments, and held a public hearing in Saskatoon from November 15 to 19, 1999.

The rural municipalities presented two principal arguments: that the agreements and all the surrounding circumstances show that the railways were trustees for the rehabilitation assets, holding them for the benefit of the grain producers, with the federal government being the beneficial owner; and that any inclusion of

these assets in the railways' interest would lead to a double payment by taxpayers.

CN and CP argued that the rehabilitation agreements granted them full ownership of the funded assets, that a trust does not exist, and that since the funds were conveyed absolutely to the railways, there cannot be any question of double payment.

The Agency was considering this matter at year-end and will issue a decision early in 2000*. It will then finalize its determination of net salvage value for the Cudworth Subdivision.

CN Tisdale Subdivision

The Agency received an application to determine the net salvage value of a line of railway in CN's Tisdale Subdivision late in 1998. The Agency issued its decision in April 1999. In determining the cost to remove and salvage track assets, the Agency had to determine whether to include the costs of dismantling a large railway bridge located on the line. The applicant wanted these costs included, but CN stated that its practice is to leave such structures in place if or when a line is discontinued. The Agency concluded that, in this case, a railway bridge would be assigned a zero value for the purpose of determining net salvage value because the costs of dismantling such a structure exceed its gross salvage value. The option of an alternative transportation service would not exist if the bridge were dismantled.

CN Chelan Subdivision

In May 1999, CN filed an application with the Agency. The application was withdrawn in July.

* For reasons set out in decision #33-R-2000, dated January 19, 2000, the Agency decided that rehabilitation assets are to be included in the net salvage value determination.

St. Lawrence and Hudson Railway Company

In May 1999, the Town of Orangeville, Ontario, applied for a net salvage value determination of a line of railway located in the St. Lawrence and Hudson Railway Company's (SL&H) Owen Sound Subdivision. In its preliminary answer, SL&H asked the Agency to rule on two issues: the validity of the application and whether the Agency's net salvage value determination is binding on the parties. The Agency found that any determination of net salvage value may have a direct and important impact on all potential railway line purchasers who have accepted the railway company's offer. The Agency found that the failure to include all purchasers as applicants in a proceeding under subsection 145(5) of the Act may lead to possible problems concerning fairness and evidence. By not including the other members of the partnership that had accepted the offer (here the City of Brampton and Town of Caledon), the Agency found that the Town of Orangeville did not properly apply to the Agency for a determination of net salvage value, and dismissed the application. Given this conclusion, the Agency did not rule on the second issue.

CN Arborfield Subdivision

The Agency issued an interim decision regarding a determination of net salvage value for a line of railway located in CN's Arborfield Subdivision in September 1999. Before valuing the railway line, the Agency had to deal with two questions regarding the interests to be transferred by CN: does the transfer of the Arborfield Subdivision include the east portion of the wye connecting the Arborfield and the Tisdale subdivisions, and does it include the land with respect to the first 0.5 miles of the Arborfield Subdivision?

The Agency found that the east portion of the wye is integral to the operation of the Arborfield Subdivision and, therefore, formed part of the railway's interest to be transferred. In regard to the first 0.5 miles of the Arborfield Subdivision, the Agency agreed with CN's proposal for an easement in perpetuity but only for that portion located within CN's Tisdale Subdivision.

Further, the Agency found that CN had not sufficiently clarified data related to donated assets and the extent of contamination on the right-of-way. The Agency will issue its final decision early in 2000.

Rail Costing Matters

The Agency collects railway costing data and develops railway costs, which it uses to resolve rail service and rate disputes, to set interswitching rates and to carry out other rate regulatory activities. It also determines price indices used to set the 1999/2000 western grain freight rates by April 30 of each year. The Agency also began a comprehensive review of the Schedule "A" Directives in the fall of 1999.

Railway Subsidy Payments

The Agency is required to determine and authorize payment of outstanding subsidy claims submitted under earlier legislation (section 178 of the *National Transportation Act*, 1987 and section 270 of the *Railway Act*). These claims are for losses incurred while operating uneconomic branch lines and passenger train services that were eligible for subsidy until June 30, 1996. The Agency finalized all outstanding subsidy payments for Class I and Class II railways, except one 1996 claim that it received in 1999. The Agency expects to finalize the remaining claim during the first quarter of 2000.

Alternative Dispute Resolution (ADR)

As mentioned in Chapter 1, the Agency has started exploring informal mechanisms for resolving disputes. For example, it has taken steps to implement an ADR pilot project in the Rail and Marine Branch. This project is intended to test the design of the ADR system in a specific area before a system is implemented across the Agency. The pilot project may permit mediation in such areas as noise complaints, level of service, net salvage value determinations and other areas falling under the broad category of rail-related matters.

To effectively implement the pilot project, Agency staff conducted research to understand how other tribunals and government departments conduct pilot projects and how they design, implement and evaluate their ADR systems. The ADR Advisory Committee input also helped design and implement the pilot project. The Committee worked to foster an open discussion of the ways the Agency is expected to implement ADR and to encourage a collaborative process of system design.

An Agency ADR training initiative took place in April 1999, along with follow-up training for staff in several ADR models and techniques that could be used in mediation during the pilot project. Agency Members and staff will participate in advanced mediation training early in 2000.

The Agency will implement the ADR pilot project early in the next fiscal year. The project is expected to run approximately one year. This will allow the Agency to mediate a sufficient number of cases to thoroughly test and evaluate all facets of the system.

Coming to a Neighbourhood Near You...

To fulfill its objective of being a facilitator in the resolution of railway transportation-related disputes, the Agency is prepared to go to great lengths. These "great lengths" have stretched from Vancouver, British Columbia, through Saskatoon, Saskatchewan, to Sault Ste. Marie, Sudbury, Woodstock and Toronto, Ontario, and Les Côteaux, Quebec. In each of these places and others across the country, the Agency drew parties together on site to review the matter in dispute first hand and to try to find a mutually acceptable solution to their problem. The Agency has been extremely successful in encouraging complete or at least partial resolution of some contentious issues.

RAIL SERVICE AND RATE COMPLAINTS

Final Offer Arbitration

During 1999, the Agency continued reviewing the statutory final offer arbitration (FOA) process which is used to resolve rate disputes between shippers and carriers. It revised its informal guidelines for selecting an arbitrator, which are used when parties are unable to agree on the choice of an arbitrator. As well, the Agency has developed rules of procedure for conducting FOA, to be prescribed by regulation. The Agency expects the regulation to come into effect in 2000.

The legislation allows parties to an FOA to maintain their confidentiality and as a result the Agency can only discuss certain FOA cases in general terms. The Agency received two FOA requests in 1999 both of which were subsequently withdrawn. As has been the case in many previous FOA requests, in one of the two cases the Agency was required to consider procedural issues before submitting the

matter to an arbitrator. The issues raised related to whether the shipper's FOA submission was deficient. The Agency ruled that the shipper's offer was not deficient and referred the matter for arbitration.

Mr. Gordon Moffat

The Agency issued a public decision in June 1999 on an FOA submission that was filed in 1997. Mr. Gordon Moffat, a Newfoundland shipper, requested inter-modal rates based on the principles set out in the Terms of Union between Canada and Newfoundland. The carrier, CN, questioned whether it was appropriate to use FOA to examine Terms of Union rates. Following a public hearing in St. John's, Newfoundland, in November 1998, the Agency found that while Part IV of the *Canada Transportation Act* does not specifically state that FOA matters are subject to the Terms of Union, section 5 of the Act does state that all aspects of the legislation are to be administered with due regard to constitutional requirements. The Agency found that the Terms of Union constitute such a requirement. The Agency determined that CN had offered Mr. Moffat railway intermodal rates from the mainland of Canada to Newfoundland and that those rates fell within the purview of the Terms of Union. The Agency concluded that CN continues to be obligated under the Terms of Union and is obliged to provide service to Newfoundland shippers at railway rates comparable to those for other points in Atlantic Canada and determined that the matter would be referred to an arbitrator. In September 1999, Mr. Moffat filed a request for legal costs which is currently before the Agency.

Naber Seed & Grain Company Limited

In October 1998, Naber Seed & Grain Company Limited filed a complaint with the Agency. Naber claimed that CN had failed to provide adequate and suitable accommodation for movements of green and yellow peas to the Port of Vancouver for export. After investigating the complaint, the Agency found that CN had not met its level of service obligations and issued a decision in March 1999. The Agency ordered CN to negotiate a satisfactory service arrangement and communications procedure with Naber, to ensure the problem does not recur. This decision marked the first time that the Agency performed a detailed assessment of whether an applicant would suffer "substantial commercial harm" if the Agency did not grant the relief sought. Previously, the Agency had only issued an interim decision in a level of service application that did not require an in-depth investigation of the potential commercial harm.

The Agency noted that Naber had, to some extent, quantified the harm it had suffered due to CN's breach of its level of service obligations. This included loss of operating revenue attributable to downtime while awaiting delivery of rail cars; the requirement to pay higher costs for peas when rail service was restored; and berthing and ship demurrage charges incurred because of delays in the arrival of peas in Vancouver. In addition to such costs, the Agency also noted that Naber's failure to meet its contractual obligations would likely damage its reputation with international buyers and potentially slow growth in its operations.

The Agency found that Naber would suffer substantial commercial harm if it did not grant the requested relief.

COMMUNICATING WITH CANADIANS

The Agency and its staff met with members of the rail industry on numerous occasions over the last year. These activities included meetings with CN and CP in Ottawa and Calgary to review procedures and the operation of the Act, a familiarization tour of their facilities and operations in southern Ontario, and a meeting with GO Transit in Toronto. Other meetings occurred at special events, such as the annual conference on railway issues sponsored by the Agency and the Railway Association of Canada, and annual meetings and conferences of transportation and shipper associations.

At trade shows, such as the Logistics Canada Expo (Toronto), staff explained the provisions of the rail legislation and the Agency's role in the industry, and answered questions from members of various organizations. The Agency also attended annual trade shows and meetings across the country, including shipper events such as the Canadian Industrial Transportation Association (Winnipeg), Canadian Fertilizer Institute (Vancouver), Canadian Pulp and Paper Association (Ottawa) as well as municipal events held by the Federation of Canadian Municipalities (Halifax), Union of Municipalities of New Brunswick (Moncton), Union des municipalités régionales de comtés et des municipalités locales du Québec (Québec City), Association of Municipalities of Ontario (Toronto), Northern Ontario Municipalities Association (Kenora), Saskatchewan Urban Municipalities Association (Saskatoon) and Alberta Urban Municipality Association (Edmonton). During the year, the Agency also met with transportation representatives of the Province of Ontario and the City of Toronto. As well, Agency staff consulted with provincial and federal

government officials across Canada on issues related to railway transportation.

In March, Agency staff travelled to The Pas, Manitoba, to address the 56th Annual Convention of the Hudson Bay Route Association and made a presentation on various provisions of the Act relating to rail transportation, as well as on the procedural rules of the Agency. Similar presentations were given at the Northern Ontario Municipalities Association annual meeting and at town hall meetings in Pitt Meadows and Langley, British Columbia.

During the western grain rate scale consultation session held in Winnipeg in March 1999, Agency staff gave participants an overview of the Agency's role, structure and responsibilities relating to rail transportation. In June, a similar presentation was given in Winnipeg to one of the Working Groups for the Kroeger grain handling and transportation process.

Furthermore, in April 1999, Agency staff gave a presentation to a group of Chinese transportation officials on the statutory reporting and costing requirements of federally regulated railway companies.

AIR TRANSPORTATION

The Agency is the licensing authority for publicly available air services. As well, it is the Canadian aeronautical authority, participating in negotiations with other countries and administering international agreements. The Air Branch has five main functions: licensing, financial evaluation, international agreements, tariffs and enforcement.

Government transportation policy allows market forces to encourage a healthy, responsive air transportation system, and

AIRLINE RESTRUCTURING

Recognizing that Canadian Airlines was facing serious financial difficulty, in August 1999 the government issued an order under section 47 of the *Canada Transportation Act* which suspended the conspiracy provisions of the *Competition Act*. This allowed 90 days for the two major air carriers and other parties to initiate discussions and generate proposals for restructuring the industry. The purpose of the order was to encourage private-sector solutions to be developed and to ensure that the government was able to consider all aspects of any restructuring to protect the public interest.

Following the August announcement, three restructuring proposals were made by Onex Corp. and Air Canada. During this period, Agency staff gathered draft documents relating to these proposals so that the Agency would be in a position to promptly issue a Canadian ownership ruling if and when necessary.

To address the challenge of a radical change in the Canadian airline industry – a change from two competing national airlines to one dominant carrier – the government tabled “A Policy Framework for Airline Restructuring in Canada,” with the House and Senate Transport Standing Committees on October 26. In this document, the Minister of Transport formally indicated the government’s two overriding principles, safety and bilingualism, and the five key areas of public concern: pricing, Canadian ownership and control, service to small communities, competition, and the fair treatment of employees. The framework also set out a special review process for mergers and acquisitions in the airline industry and make terms and conditions of approval enforceable. The Minister indicated at that time that the Agency would be involved in pricing, Canadian ownership and

control, and service to small communities, and would have a role in the approval of any airline merger.

The Agency was asked to make presentations during hearings of the House and Senate Standing Committees on Transport to provide information that would aid them in their response to the Minister’s policy framework. Both Committees provided recommendations to the Minister in December 1999.

Eventually, Air Canada’s proposal to acquire the shares of Canadian Airlines was the final one remaining. At that point, the government’s attention turned to reviewing that proposal and the conditions for its approval. These were announced on December 21.

The government permitted the transaction to take place, based on undertakings negotiated between the Commissioner of Competition and Air Canada and on commitments by Air Canada to the Minister, all of which were made public.

At the end of 1999, the Minister was preparing to table legislation to give effect to the principles outlined in his policy framework on airline restructuring, to accomplish effective consumer protection, to foster competition and to enshrine measures to enforce the commitments and undertakings made by Air Canada. The legislation was scheduled for tabling in February 2000*.

The Agency has provided advice and assistance when requested by the Minister on the drafting of legislative amendments to reflect the Minister’s policy framework. The Agency has also taken steps to prepare to administer changes to the air transport regulatory regime resulting from the proposed new legislation. In late 1999, the Agency began a Canadian ownership review of Air Canada and Canadian Airlines related to their restructuring plans.

* On February 17, 2000, the Minister of Transport tabled Bill C-26 in the House of Commons.

is balanced with essential regulation administered by the Agency to protect travellers, shippers and carriers. Most long-distance travel is done by air, and air travellers have benefited from the competitive market in this mode.

The Agency is the licensing authority for publicly available air services.

AIR CARRIER LICENSING

The Agency issues licences to Canadian applicants for publicly available domestic air services, and to Canadian and foreign applicants for international, publicly available air services to and from Canada. Tables 1 and 2 list air carriers holding Agency licences, by nationality and type of licence, respectively. Table 3 illustrates the major activities of the air licensing program. Agency staff advise and assist applicants by informing them of the Agency's regulatory requirements. To obtain a licence, applicants need a Canadian aviation document, along with the prescribed liability insurance coverage to protect consumers. In some cases, applicants must meet certain financial requirements and be Canadian. Where appropriate, and upon application, the Agency may exempt an applicant from specific requirements.

International Charters

An international charter air service is a non-scheduled international service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must obtain an Agency program permit or an authorization to operate Canadian-originating charter flights to any foreign country.

The permit and authorization processes ensure that air carriers operating international charter flights comply with the Air Transportation Regulations (ATR). As part of this compliance, certain types of charter flights are required to make financial guarantees to protect advance payments from charterers. This requirement is one of the Agency's measures to protect consumers.

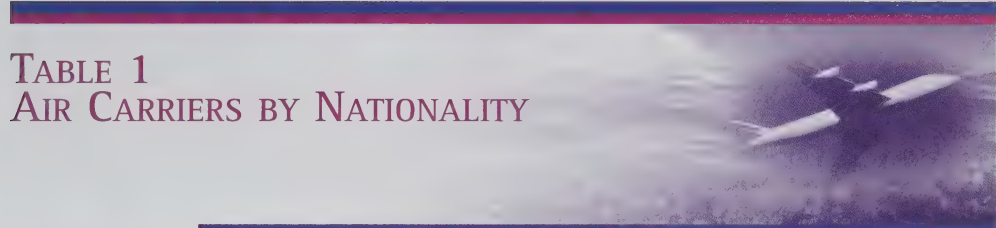
Charter permits grant specific time frames within which a flight may operate. Sometimes, carriers are asked to perform a flight at a time outside its permitted operation and they require the Agency's authority before the flight can depart. The Agency operates a telephone service, staffed by the Charters Division, for such emergency situations occurring outside its normal business hours. In 1999, the Agency dealt with 453 such situations; 168 of these required contact with Agency Members.

International All-Cargo Charter Air Services

On May 29, 1998, the Minister of Transport announced a new International All-Cargo Charter Air Services policy. This policy gives shippers a greater range of service options by allowing more than one charterer to charter an aircraft, and by allowing freight forwarders and consolidators to charter aircraft from licensed carriers and then resell the space to shippers.

In 1999, the Agency continued to use the flexibility in its exemption powers to implement the new policy. It granted 60 exemptions from the provisions of the ATR that prohibit parties from chartering an aircraft to someone who obtains payment at a toll per unit. The policy also

TABLE 1
AIR CARRIERS BY NATIONALITY



	Carriers Holding CTA* Licences as of December 31, 1998	Carriers Holding CTA* Licences as of December 31, 1999	Carriers with NTA* Licences yet to be replaced as of December 31, 1999
Canadian	965	878	1
US	788	769	2
Other	108	108	3

* CTA and NTA refer to the issuing bodies, the Canadian Transportation Agency and its predecessor the National Transportation Agency.

TABLE 2
LICENCE AUTHORITIES
HELD BY NATIONALITY

Services	Canadian					US	Other	Total
	Aircraft type							
	Small	Medium	Large	All Cargo	Total			
Domestic	851	25	14	28	918			
Non-scheduled International	410	21	12	23	466	757	82	
Scheduled International	14	29	80	4	127	62	57	
Total December 31, 1999					1,511	819	139	2,469

(For comparison, the total in December 31, 1998 was 2,471)

TABLE 3
AIR LICENSING ACTIVITIES

	Completed in 1998	Completed in 1999
Applications for:		
New Licences	211	165
Amendment of Licences	67	168
Suspensions	160	189
Cancellations	79	72
Reinstatements	67	69
Exemptions/Rulings	99	50
Other	5	—
Agency-initiated:		
Suspensions	196	117
Cancellations	116	93
Reinstatements	58	60
Total	1,058	983

TABLE 4
ANNUAL STATISTICS, CHARTERS DIVISION
1998 VS 1999

Charter Permits Issued	1998	1999
Passengers non-resaleable (includes entity passenger and transborder passenger non-resaleable charters)	154	237
Cargo non-resaleable (includes entity cargo/livestock and transborder goods charters)	213	333
Passengers resaleable includes		
Common Purpose Charters (CPC)		
Combination of Advance Booking Charters and Inclusive Tours Charters (ABC/ITC)		
Inclusive Tours Charters (ITC)		
Advance Booking Charters (ABC)		
Transborder Passenger Charters (TPC)	1,288	1,159
Additional Statistics		
Exemptions granted to the Charter Regulations	503	1,123
Amendments to approved Charter Programs	518	436

allowed the Agency to grant special authority to foreign air carriers for Canadian- and foreign-originating entity cargo charter flights to or from a third country, commonly referred to as fifth freedom flights. The Agency dealt with 178 applications for Canadian-originating fifth freedom cargo charters and with 137 applications for foreign-originating fifth freedom cargo charters.

FINANCIAL EVALUATION

Before the Agency grants a licence to a carrier to operate any air service or to exercise traffic rights granted to Canada in bilateral air agreements, an applicant must meet a number of requirements. The applicant has to be Canadian, or owned and controlled by Canadians; it must have a Canadian aviation document issued by Transport Canada to certify safety; and it must be adequately insured. Licensed carriers must satisfy these three requirements at all times. In addition, the Agency determines that Canadian applicants proposing to operate aircraft with more than 39 seats satisfy financial fitness requirements to protect consumers. As well, the Agency is the body responsible for administering appeals relating to NAV CANADA charges for the air traffic control information and services that it provides.

Canadian Ownership Requirement

In 1999, the Agency completed 99 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate or operating domestic or international air services met Canadian ownership requirements. Of the 99 reviews, seven involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or had minority shareholders or business associates who were not Canadian and who could have

exercised control over the applicant. As well, Agency staff have reviewed documents regarding investment in Air Canada by its Star Alliance Partners to ensure that Air Canada remains Canadian as defined in the Act.

Financial Fitness

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats must meet certain financial requirements stipulated in the Act and in the ATR. These requirements are designed to ensure that applicants are financially fit when they start operations and have a reasonable chance of success. The requirements also help minimize disruptions in service and protect consumers. In 1999, the Agency reviewed one such application to determine whether the applicant had enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for a 90-day period.

NAV CANADA Charges

On August 20, 1999, NAV CANADA filed an announcement of reduced service charges with the Agency, under section 40 of the *Air Navigation Services Act*. NAV CANADA reduced certain charges for air navigation services, effective September 1, 1999. Although parties could appeal these charges to the Agency until September 19, 1999, no appeals were received.

Y2K and Air Carrier Insurance

Like many industries concerned about the potential negative ramifications of the so-called "Y2K bug," aviation insurers were refusing to cover Y2K-related claims. Exclusions to coverage began to appear in certificates of insurance filed with the Agency. These "date recognition

exclusions," which most aviation insurance policies contained, were contrary to the ATR.

The ATR require all licensed Canadian and foreign air carriers to maintain adequate passenger and public liability insurance. They do not permit exclusions in insurance policies that reduce passenger or public liability coverage below specified minimum amounts, unless those exclusions are standard international exclusions pertaining to such things as war, pollution, chemical drift, radioactive contamination and the liability an air carrier assumes under contract.

Following consultations with almost 200 aviation insurers, and discussions with leading underwriters in the British and American insurance markets, the Agency obtained agreement from insurers that they would modify licensed air carriers' insurance policies to ensure compliance with the ATR. The Agency required all licensed air carriers – approximately 1,875 in total – to provide written certification, signed by their insurers, that date recognition and other disallowed exclusions would apply only to claims for amounts above the prescribed minimum passenger and public liability coverage. By expending significant time, effort and personnel resources, the Agency ensured that all licensees complied with this requirement well before December 31, 1999.

AGREEMENTS

As Canadian aeronautical authority, the Agency participates in bilateral air negotiations to procure additional rights for Canadian air carriers while protecting the interests of Canadians and Canadian air carriers, and administers resulting

bilateral agreements. These rights relate to such matters as the number of airlines and frequency of service, access to points in the other country, the ability to pick up and discharge traffic at points in third countries, and code-sharing. As aeronautical authority, the Agency also ensures that other countries apply their laws and regulations fairly to our airlines, especially in relation to the airline's ability to conduct its business affairs.

As members of the Canadian delegations to bilateral air negotiations, Agency staff provide advice from the regulatory perspective and draft text for the Canadian delegation to propose during the course of negotiations, focussing especially on capacity, tariffs, charters, code-sharing and commercial agreements.

During 1999, the Agency participated in negotiations with Mexico, Finland, Thailand, Hong Kong, the United Arab Emirates and Israel. In addition, Canada continued written consultations initiated in 1998 with Germany and the Netherlands, while entering into written consultations with Jamaica, Romania and Pakistan. Although negotiations were held with Israel, subsequent written consultations were necessary to agree on a capacity regime for the 1999/2000 winter season.

Several negotiations and consultations focussed on securing the necessary rights to permit Canadian carriers to maximize their code-sharing opportunities with their Star Alliance (Air Canada) and oneworld (Canadian Airlines) partners. With the exception of written consultations with Israel, all negotiations were suspended pending the possible restructuring of the Canadian airline industry. They are expected to resume when the Air Canada purchase of Canadian Airlines is completed.

The Agency made determinations on 80 applications relating to bilateral air agreements and commercial arrangements among air carriers. Of these, 39 involved code-sharing arrangements, 14 involved the contracting by licensees of aircraft and flight crew from another person, and 12 involved capacity issues. The remaining 15 applications concerned matters such as licence conditions, the administration of bilateral agreements or requests for extra-bilateral authorities.

THE INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (ICAO)

The Agency supports Canada's participation in the International Civil Aviation Organization (ICAO) through various activities. With other interested Canadian parties, it develops Canadian positions relating to ICAO facilitation matters. The Agency also participates on Canadian delegations to ICAO assemblies and on the ICAO Legal Commission.

In 1999, Agency staff consulted extensively with other federal government departments, and with all provinces and territories, to draft a response to the ICAO council resolution concerning policies on taxation of international air transport. These policies relate to taxation on fuel, lubricants and other consumable technical supplies; taxation on airline income; and taxation on the sale and use of international air transport. The draft response sets forth the degree to which Canadian tax practices are consistent with ICAO policies.

Agency staff members were also part of the Canadian delegation to the International Air Law Conference, which the ICAO called to update the Warsaw Convention System. This conference

resulted in the modernization and consolidation of a 70-year-old system of international instruments of private international law into one legal instrument, the Montreal Convention, which sets out an improved compensation scheme for those involved in international air accidents. Compensation for death or injury of passengers under this Convention involves a two-tier liability system with a first tier based on strict liability of up to 100,000 Special Drawing Rights (approximately C\$200,000) and a second tier of unlimited liability based on presumed fault of the air carrier.

The Montreal Convention now also allows an action for damages resulting from death or injury of a passenger to be brought in the country in which the passenger lived at the time of the accident, subject to certain conditions. This is in addition to the ability to bring an action for damages, amongst other places, in the country from which the carrier did business or the country of destination.

Furthermore, the Agency participates as part of the ICAO Secretariat Study Group on Unruly Passengers, which was established to consider and find solutions to the problem commonly referred to as "air rage."

TARIFFS

Air transportation tariffs are the documents that set out the contractual obligations between an air carrier and a passenger. They contain a carrier's fares, rates, charges, and terms and conditions of carriage. The Agency does not require air carriers to file their domestic tariffs with the Agency. However, Canadian domestic carriers must provide copies of these tariffs to passengers, shippers and

the Agency on request. In general, when carriers operate international flights to or from Canada, they must file the related tariffs with the Agency. However, under “open skies” bilateral agreements, carriers operating between Canada and the United States, and between Canada and Germany, file only their terms and conditions of carriage, not their fares, rates and charges.

The Agency reviews international tariffs when they are filed or revised to verify that they are consistent with Canadian law, government policy and applicable bilateral agreements. In 1999, Agency staff reviewed 4,866 tariff submissions. Normally, carriers file new or amended tariffs within the period of notice specified in the applicable air transport agreement, usually 30 or 45 days. The Agency, however, also allows carriers to apply for a “special permission” to help the industry respond to competition or other time-critical situations. If granted, the “special permission” allows a carrier to implement a new or amended tariff immediately. In 1999, the Agency processed 8,842 special permission applications. It also issued 26 decisions on complaints from carriers against other carriers regarding tariff matters.

Electronic Tariff Filings

In 1999, the Agency received 14,153 individual tariff submissions from airlines proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs; approximately 85 percent of these submissions arrived electronically. Accepting electronic tariff submissions from air carriers increases the Agency’s productivity and gives airlines flexibility.

Third and Fourth Freedom Air Services

To promote competition, the Agency issued a notice on October 20, 1999. It advised carriers offering fares for transportation to or from Canada that under most circumstances the Agency would favourably consider applications for special permission to file reduced fares on less than statutory notice. This new approach applies to markets with direct or code-shared service to or from Canada.

Tariff Provisions for Persons with a Disability

These provisions are discussed in detail on page 33, in the accessibility section of this chapter.

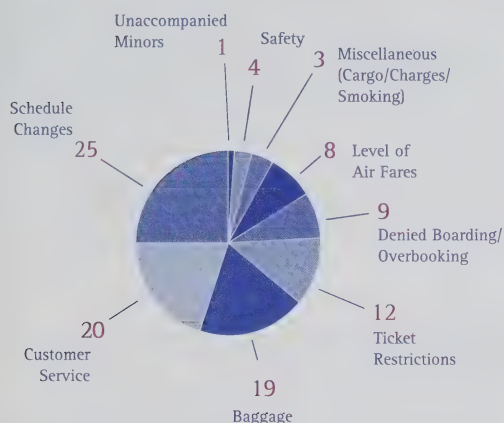
Consumer Complaints

In general, consumers file complaints about flight departures; misplaced, lost or damaged baggage; restrictions on airline tickets; quality of service provided by airline employees; fares; denied boarding; and, more frequently this year, refusal to carry a passenger due to inappropriate passenger behaviour. In reviewing these complaints, the Agency works to ensure that carriers have complied with the terms and conditions set out in their tariffs.

The Agency carried over 33 complaints from the previous year, received an additional 165 written complaints and resolved a total of 155 files. It carried the remaining 43 complaints over to 2000. It also handled approximately 1,100 calls on its 1-800 consumer complaints line.

In most cases, the Agency found that the carriers had complied with their tariff provisions. In one situation, however, the Agency found that the carrier had

FIGURE 1: CONSUMER COMPLAINTS
Number of complaints resolved by issue (%)



not complied. This complaint concerned Skyservice's requirement that a passenger sign a waiver of liability releasing the carrier from any responsibility if the passenger's checked golf clubs were lost or damaged. The Agency determined that this was not in accordance with Skyservice's tariff provisions. It ordered the carrier to apply the terms and conditions of its international charter tariff at all times by not imposing conditions that are not specified in the tariff.

This year, the Agency received four complaints concerning a carrier's decision to refuse transportation because of passenger behaviour. The Agency rendered a decision on one of these complaints, stating that the evidence indicated that the carrier's action was necessary for safety reasons. The Agency has carried over the remaining three complaints to 2000.

ENFORCEMENT

The Agency's Enforcement Program encourages voluntary compliance with the Act, the ATR and the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (the Personnel Training Regulations). The program comprises two main elements: a periodic inspection program and a targeted investigation program. Before conducting a periodic inspection, an enforcement officer normally contacts the carrier or terminal operator to arrange a convenient time to meet. In investigations, the nature of the case will determine whether the enforcement officer makes prior arrangements.

In 1999, the Agency completed 284 on-site inspections of Canadian-based air carriers and passenger terminal operators, and identified 123 infractions. It also completed 32 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada and identified 22 infractions.

Staff in Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton and Vancouver administer this program. As well as conducting investigations and inspections, they provide information to help transportation providers satisfy legislative and regulatory requirements.

Administrative Monetary Penalties Program

After extensive public consultation with air carriers, terminal operators, other government departments and interested parties, the Agency introduced the Administrative Monetary Penalties (AMPs) program in 1999. Through this program, the Agency can issue warnings, notices of violation or fines to air carriers

that do not comply with certain provisions of the Act, the ATR or the Personnel Training Regulations. The AMPs program allows the Agency to better tailor sanctions to the nature of the violation.

Since a formal warning, rather than a monetary penalty, is the first step in the AMPs process, carriers have ample opportunity to take corrective action before the Agency assesses a monetary penalty. Previously, the only ways the Agency could enforce the law were informal warnings, cease-and-desist orders, licence suspensions or cancellations, and prosecutions. These options were either administrative or judicial; there was no middle ground. While these options remain, AMPs provide an additional means of enforcing the law.

The Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations came into force on June 11, 1999. Under section 177 of the Act, the Agency designated the relevant provisions of the Act, the ATR and the Personnel Training Regulations and established a penalty scale for each violation to the maximum amount prescribed in the Act to set up the AMPs program. However, in keeping with its commitment to advise interested parties when the program was to be implemented, the Agency did not launch the AMPs program itself until November 15, 1999.

COMMUNICATING WITH CANADIANS

In developing the AMPs program over the past three years, the Agency consulted extensively with air carriers, terminal operators and interested parties. For example, in March 1999, it mailed more than 2,000 notices of prepublication of the Agency's Designated Provisions

Regulations in Part I of the *Canada Gazette*. In November, it sent the same parties a brochure titled *AMPs and You*, which explained the program.

The Agency made presentations to several organizations in 1999. In April, Agency staff met with Canadian Airlines to explain the impact of the AMPs program on air carriers generally and specifically how it might affect Canadian Airlines. Also in April, the Agency Chairman made a presentation to the Air Law Section of the British Columbia Branch of the Canadian Bar Association which addressed the Agency's responsibilities regarding air carrier licensing, air policy, liability insurance and Y2K concerns, and accessible transportation. In December, Agency staff made a presentation to the Canadian Airports Council and Airports Council International – North America on the Agency's role and responsibilities in air transportation.

Law enforcement agencies work with the Agency to help enforce the Act. For instance, they help the Agency deal with illegal air services used to provide access to hunting and fishing areas. In June, Agency enforcement officers made a presentation to wildlife officers in Stephenville, Newfoundland, on the inspection and investigation program. In addition, the Royal Newfoundland Constabulary in Labrador City and the municipal police in Fermont, Quebec, both received presentations on the Agency's mandate, the Act, regulations, and the purpose of the Agency's enforcement activities in September 1999.

During proceedings on restructuring the Canadian airline industry in the fall of 1999, Agency staff gave presentations on the Agency's mandate in air transporta-

tion and its air carrier licensing process to the House of Commons Standing Committee on Transport and the Standing Senate Committee on Transport and Communications.

ACCESSIBILITY FOR PERSONS WITH DISABILITIES

Eliminating undue obstacles to the mobility of Canadians with disabilities, a core element of the Agency's

mandate, continued to be one of the Agency's busiest areas of activity in 1999. The Agency removes undue obstacles in two ways: on a case-by-case basis by resolving individual complaints, and on a systemic basis by developing regulations and codes of practice. In 1999, the Agency issued significant decisions about accessibility and implemented another code of practice. It also continued consulting with interested parties, holding working committee meetings and building consensus to develop new standards.

In 1998, the Agency produced a booklet entitled *Taking Charge of the Air Travel Experience: A Guide for Persons with Disabilities*. The booklet provides useful information and tips to assist persons with disabilities in planning air travel. Since its release, more than 30,000 copies have been distributed. The high demand for the guide illustrates the great success of this initiative. Some examples of travel tips contained in the guide are:

- Ask for confirmation in writing of all services provided.
- Self-identification of a disability is a vital step.
- Ask questions about the interior layout of the aircraft.
- Documents and medication should be kept within easy reach.

The guide offers travellers with disabilities practical advice on accessible features and services available to them when they are travelling by air. The Agency wanted to find out whether the air travel guide was responding to the needs of travellers with disabilities. In 1999, it asked recipients of the guide to evaluate the publication's clarity and comprehensiveness. Of those surveyed, 83 percent were people with disabilities and 93 percent of those

individuals were travellers. Some of the survey's results are:

- all respondents said the guide is easy to follow and understand, and that the travel tips in it are useful:
"The guide permitted me to plan a trip without having to face many problems."
"The guide was extremely helpful to me before and during my trip."
- a large majority of travellers with disabilities who had travelled by plane since receiving a copy of the guide said they used the guide to plan their trip, and almost all (97 percent) said they feel more confident about travelling thanks to the guide:
"The guide helped me to feel more comfortable about travelling alone."
- 98 percent of respondents said they would recommend the air travel guide to their friends or families;
"Good guide to have to lend to clients who travel and have disabilities. It helped me to answer a lot of their questions."
"Guide is borrowed very often and the comments are positive."

More background on the survey and its results are available on the Agency's Web site.

CODES OF PRACTICE, REGULATIONS, CURRENT RESEARCH INITIATIVES, AND TARIFF PROVISIONS

An important part of the Agency's mandate is developing regulations and codes of practice for accessibility, and monitoring all federally regulated carriers and terminal operators to ensure they adhere to them.

In an effort to provide travellers with disabilities access to Canada's federally regulated transportation network, the Agency weighs both the needs of persons with disabilities for accessible transportation services and the ability of industry to deliver accessible services.

Eliminating undue obstacles to the mobility of Canadians with disabilities, a core element of the Agency's mandate, continued to be one of the Agency's busiest areas of activity in 1999.

Representatives from the community of persons with disabilities and from the transportation industry, along with other interested parties, sit on the Agency's Accessibility Advisory Committee (see Appendix 2 for a list of committee members). The Committee helps the Agency develop regulations, codes of practice and industry guidelines to make the federally regulated transportation network more accessible. The Agency consults the Committee on an ongoing basis for all of its regulatory projects. Many of these consultations take place either in writing or by telephone. However, given the importance and the benefits of face to face consultations, the Agency has committed to yearly meetings with the Committee.

Voluntary Codes of Practice

In keeping with government policy, the Agency sets performance-based standards by adopting codes of practice, which call for voluntary compliance, before it considers developing regulations. These codes of practice – which the Agency develops in consultation with people with disabilities, the industry, and groups representing seniors – set out the minimum measures that carriers and terminal operators should take to make services and equipment accessible to persons with disabilities. Codes of practice are advantageous because the Agency can implement them more quickly than it can implement regulations.

At a special ceremony in June 1999, at Marine Atlantic's Ferry Terminal in North Sydney, Nova Scotia, the Agency released its third code, the Code of Practice for Ferry Accessibility for Persons with Disabilities. The Agency, Marine Atlantic, other ferry industry representatives, and organizations of and for persons with disabilities all participated in this event. During the ceremony, the Canadian Ferry Operators Association not only committed to abide by the Code, but stated that the marine industry – which already meets most of the Code's accessibility standards – will, in many instances, exceed the requirements of the Code. This event once again demonstrates the strength of the voluntary partnerships among the Agency, consumers with disabilities and industry.

The Ferry Code of Practice establishes equipment accessibility standards for extra-provincial ferry services. These include accessibility standards for passageways, elevators, telephones, public areas, cabins and washrooms. The Code

also sets standards for signage and verbal communication.

With the Agency's three codes of practice (air, rail and ferry) and Transport Canada's Bus Code, a code of practice now exists for each federally regulated public transportation system in Canada.

Regulations

During the year, the Agency also consulted with the Accessibility Advisory Committee and with air carriers that operate small aircraft (29 or fewer passenger seats) on the nature and extent of services that carriers can offer persons with disabilities travelling on small aircraft. The Agency wants to determine which provisions of Part VII of the Air Transportation Regulations which currently apply to large aircraft of 30 passenger seats or more could also apply to small aircraft.

During 1999, the Agency also continued to work with the Department of Justice on the Agency's proposed amendment to the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (the Personnel Training Regulations). The amendment attempts to clarify the intended application of these regulations.

Current Research Initiative

In addition, the Agency has initiated a joint research project with Transport Canada's Transportation Development Centre on boarding devices used by Canadian airport authorities and air carriers. The Agency will use the information collected to determine whether standards are needed for the provision of boarding devices in Canada.

Tariff Provisions for Persons with a Disability

As part of its ongoing international efforts to increase accessibility, the Agency required air carriers filing international scheduled service tariffs to amend the terms and conditions of carriage appearing in such tariffs. These amendments are to: recognize the right of a person with a disability to determine whether he or she needs to travel with an attendant, and include the carrier's policies regarding the carriage of persons with a disability. Including these terms and conditions makes travel easier for persons with disabilities.

As a result, 92 percent of these carriers have filed the appropriate provisions. Six carriers have not complied. At year-end, the Agency was considering the best way to address this issue.

MONITORING

The Accessible Transportation Program regularly monitors, measures and evaluates the industry's compliance with Agency regulations and codes of practice related to persons with disabilities. It does so by conducting surveys, inspecting sites and investigating complaints.

Before a code comes into force, the Agency establishes benchmark data on air carriers' accessibility. The Agency is able to measure improvements in accessibility by comparing the data collected after a code comes into force against the benchmark data.

On January 1, 1999, the Code of Practice: Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (Air Code) came into effect. The code establishes on-board accessibility criteria for persons with disabilities on

aircraft with 30 or more passenger seats. While most of the Air Code's criteria came into effect at the beginning of 1999, the code's washroom requirements will become effective on January 1, 2002.

Passenger Briefing Cards

Air Canada called Agency staff to ask what colour ink to use for printing supplemental passenger briefing cards. These cards are designed for persons who are blind or have low vision and suggest that such passengers request a personal safety briefing from flight crew. Since Air Canada was going to re-order additional cards, it wanted to find out if black was still the best colour to use. Agency staff obtained large print guidelines provided by the Canadian National Institute for the Blind and confirmed that black remains the preferred choice for people with low vision. Additionally, to bring industry and the community of persons with disabilities closer together, Agency staff provided Air Canada with a contact at the CNIB for future reference on matters such as this.

In January 1997, the Agency gathered benchmark data from air carriers. Analysis of the benchmark data revealed that air carriers were well on their way to meeting the Code's provisions. Most carriers met the Code's requirements for proper signage and lighting, glare-free and slip-resistant flooring, and cabin storage for mobility aids. While many of the carriers' large aircraft already had some of the accessibility features required for washrooms, such features were scarce in aircraft with fewer than 100 seats.

In 1999, when the Air Code came into effect, the Agency collected new data on industry compliance with the code. At year-end, the Agency was still analyzing this information and planned to report on it publicly in 2000. Early indications

showed improved awareness of the code's requirements and of the low cost of some of the access requirements that remain to be installed, such as contrasting colour strips on stairs and door handles. The next follow-up of the Air Code will be done in January 2002 when the accessibility criteria for washrooms becomes effective.

In addition to establishing on-board aircraft accessibility criteria with the Air Code, the Agency has taken other actions to address air accessibility issues. In November 1997, it released the *Communication Barriers Report: A Look at Barriers to Communication Facing Persons Disabilities Who Travel by Air*. This report included 25 recommendations for eliminating communication obstacles that persons with sensory and cognitive disabilities face while travelling by air. While this report is not a code, the Agency is nevertheless committed to improving communication issues for persons with disabilities when they travel by air. Throughout 1999, the Agency collected new data from air carriers and major airport operators to assess whether they are implementing the recommendations of this report. These results will be made available in 2000.

During routine visits to the offices of carriers or terminal operators, Agency field investigators check the training records of each company to determine if they comply with the administrative requirements of the Personnel Training Regulations. When evidence of non-compliance with the regulations is found, Agency staff work with the carrier or terminal operator concerned to improve its training program so that it meets the requirements. During the reporting period, staff completed such work with

10 carriers and terminal operators. The Agency asked an additional 11 organizations to submit further information about their training program content and to identify employees who had been trained.

While these industry monitoring initiatives provide the Agency with useful information about the equipment that transportation service providers are making available to assist travellers with disabilities, the information collected does not give the Agency insight into other service issues, such as the effectiveness of staff training. Subsequently in the spring of 1999, the Agency began working on a survey of persons with disabilities to determine their level of satisfaction with the accessibility of Canada's transportation network. Ekos Research Associates was retained to help develop and test the questionnaire. Following discussions with the Advisory Committee and a series of pretesting focus groups with people with disabilities in the summer of 1999, the questionnaire was revised. The Agency is now considering which distribution method will best ensure a representative sample of the target population.

COMMUNICATING WITH CANADIANS

Persons with Disabilities

The Agency encourages persons with disabilities from across Canada to actively promote its accessible transportation activities. The Agency solicits comments and suggestions at community meetings, discussion forums and awareness events, where it also provides tips for travellers with disabilities. Organizations of and for persons with disabilities, as well as industry representatives, support the Agency's efforts. The Agency circulates draft proposals for regulations and codes of practice in print, braille, audio cassette and electronic formats to the more than 3,000 people who have subscribed to the accessible transportation database.

The Accessible Transportation Program's advertising campaign primarily targets publications by and for persons with disabilities, and seniors' publications. The messages relate to the specific transporta-

ACCESSIBLE TRANSPORTATION INFORMATION STATISTICS, 1999

Each day, the Agency provides practical advice on accessible transportation to both the public and industry in response to telephone inquiries, written requests for information, and invitations to participate in conferences and trade shows.

<i>Air Travel Guide</i> distributed	23,156
Accessibility brochures distributed	20,151
Copies of the consumer publication <i>Fly Smart</i> distributed	7,392
Newsletters distributed	11,213
General inquiries and accessibility-related calls received on the 1-800 line	8,078
Public presentations given	24
Exhibits (accessibility, travel industry and consumer) displays	12
Advertisements placed	13

tion needs of these groups. In addition, the Agency regularly produces articles for these publications. Canada's two radio reading services for persons who are blind, La Magnétothèque and VoicePrint, also broadcast the Agency's advertisements. During 1999, the Agency placed 13 advertisements.

Travel Industry

The Agency made a special presentation to the accessibility committee of the Air Transport Association of Canada (ATAC) in November 1999, updating ATAC on current issues in accessible transportation, such as the obesity inquiry, monitoring initiatives, and services to be provided to persons with disabilities on small aircraft. The Agency also spoke to the accessibility advisory committee at Canadian Airlines International to answer operationally oriented questions about Agency codes and regulations.

Since many Canadians make travel arrangements through travel agents, the Agency promotes accessible transportation to travel agents and tour operators. During 1999, the Agency participated as an exhibitor in travel industry shows in Ottawa, Vancouver, Langley, Victoria, Hamilton and Montréal. In October 1999, the Agency was one of more than 400 international exhibitors representing more than 100 countries at the 11th Annual International Tourism and Travel Show in Montréal.

In another accessibility initiative, the Agency is preparing a checklist to help ensure that transportation service providers meet the needs of persons with disabilities during air travel. The checklist is designed to help travel agents when they are making travel arrangements for their customers. It lists services to be pro-

vided by air carriers such as assistance to get to the boarding gate; requests specific seating arrangements to accommodate a disability; and transporting mobility aids free of charge. The Agency has submitted a draft version of the checklist to members of the travel agent industry for their review and comments. The checklist is intended to be a companion document to the air travel guide. Both industry and travellers with disabilities will use the guide, and the checklist when it is completed, as valuable resources to make air travel easier.

Agency staff continued presenting half-day training seminars to travel and tourism students across the country. This year, they gave such seminars in Vancouver, Kelowna and Surrey, British Columbia, and in London, Ontario. They also delivered customer service presentations to the Tourism Educators' Conference of the Pacific Rim Institute of Tourism, and to the 1999 Annual Conference of the International Society of Travel and Tourism.

Increasingly, the Agency provides travel seminars for interested travellers with disabilities at events sponsored by such groups as the Canadian Chronic Obstructive Pulmonary Disease Alliance, the Toronto Chapter of the Canadian Multiple Sclerosis Society and the Gage Transition to Independent Living Service. The Agency regularly exhibits at events that persons with disabilities attend, such as the People in Motion Trade Show in Toronto and the Ottawa-Carleton Symposium on Disability Issues. In cooperation with Air Nova, the Agency conducted a travel seminar at the annual general meeting of the Atlantic Cerebral Palsy Association in Charlottetown.

International Initiatives

On the international front, the Agency continued promoting uniform service standards for Canadians with disabilities travelling abroad. Foreign government bodies and international organizations were interested in learning about Canada's model for increasing the accessibility of transportation services; the Agency has demonstrated that consultation and consensus can be practical and active means for eliminating barriers to the mobility of travellers with disabilities. With the trend toward globalization of transportation services through mergers, alliances and code-sharing, this work is very important for Canadians travelling abroad. The Agency's work internationally showcased Canada's leadership in fostering access to transportation systems for persons with disabilities.

The Agency participates in several international organizations whose members share information about how barriers to the mobility of travellers with disabilities are being removed. The Agency's Chairman delivered a keynote address at the International Aviation Women's Association annual conference in Montréal in October 1999. Agency representatives also participated in "Strengthening the Transport Chain," a conference sponsored by the European Conference of Ministers of Transport, as well as a working meeting of the European Civil Aviation Conference.

Throughout the year, the Agency met with visiting delegations from such countries as China, Japan and Australia to provide in-depth information about Canada's approach to accessible transportation.

In July, the Passenger Vessel Access Advisory Committee of the United States Architectural and Transportation Barriers Compliance Board visited Vancouver to inspect the accessibility features of cruise ships. The Chairman and Agency staff gave a presentation to the Committee on the Canadian approach to accessible transportation.

Since transportation and tourism are interdependent, the Agency has been involved in several activities to make it easier for tourists with disabilities to travel to and from Canada. This work included making a presentation on customer service to the 1999 World Congress for Travellers with Disabilities and Mature Travellers sponsored by the Society for the Advancement of Travel for the Handicapped, and providing an awareness session for representatives from Caribbean and Central American nations organized by the Florida-Caribbean Cruise Association.

Travel Agent Outreach

The Agency encourages travel agents to get as much information as possible so that they may better serve their clients, especially those with disabilities. A tour operator saw the Agency's advertisement for its *Taking Charge of the Air Travel Experience* and requested a copy of the guide. The travel agent indicated that he also wanted to receive some advice on dealing with persons with disabilities. Agency staff encouraged him to discuss passengers' needs when they identified themselves as persons with disabilities and to try to describe the tour to them (especially in terms of difficulty, hours walking, unevenness of the terrain, etc). The agent said he would recommend to his staff that they have more detailed discussions with their clients in future so that they could better meet their needs.

Seniors

Since the incidence of disability increases with age, the Agency works to address the needs of senior travellers as part of its mandate to ensure accessibility of the federally regulated transportation network. During 1999, the International Year of Older Persons, the Agency's efforts to focus on the service needs of seniors culminated with the Agency's active participation as a presenter and exhibitor at the Fourth Global Conference on Aging in Montréal in September. As well, the Agency prepared a special edition of its popular *Moving Ahead* newsletter to mark the international event. The Agency continues to participate on the Interdepartmental Committee on Aging and Seniors Issues, which fosters and facilitates a coordinated cross-sector approach to policy and program development related to an aging population.

Other Interdepartmental Initiatives

The Agency continued to cooperate with other government departments to address the needs of persons with disabilities. For example, it worked with Human Resources Development Canada on the Federal Disability Strategy.

In March, the Minister of Transport and the Chairman of the Agency appeared before the House of Commons' Sub-Committee on the Status of Persons with Disabilities. There, they discussed the roles and achievements of Transport Canada and the Agency in promoting and monitoring federal transportation initiatives aimed at the integration and equality of persons with disabilities.

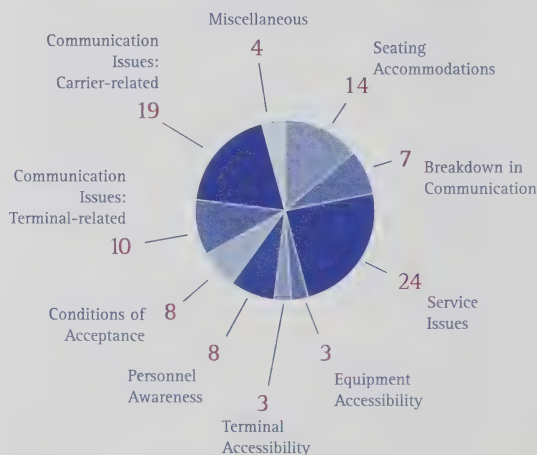
COMPLAINT RESOLUTION ACTIVITY

When travellers with disabilities believe they have encountered an undue obstacle, they may file a complaint with the Agency. The Agency will investigate the complaint to determine whether an obstacle exists, then decide whether the obstacle is undue.

When the Agency finds that an undue obstacle exists, the Agency takes action to ensure that the obstacle is removed. Through these actions, the Agency works to eliminate unnecessary or unjustified barriers to travel.

In 1999, the Agency received 70 complaints and issued decisions on 51 complaints. The Agency reported on two investigations in last year's annual report which were ongoing in 1999.

FIGURE 2: ACCESSIBILITY COMPLAINTS
Issues of complaints resolved in 1999 (%)



Air Travel by Persons who are Obese

The Agency received a complaint in late November 1997 against an air carrier regarding charges the carrier assessed to accommodate the additional seating needs of a passenger who is obese. As any ruling in this matter could have significant implications for all carriers, the Agency decided to conduct further consultations before deciding on the complaint. All parties agreed to extend the statutory time limit for rendering a decision to allow sufficient time for consultation. The Agency then appointed an inquiry officer to study whether obesity is a disability for the purposes of applying the accessibility provisions of the Act. It also asked the officer to look into the ways that Canadian air carriers accommodate passengers who are obese and need more seating space.

The officer conducted research and consultations and presented an interim report to the Agency in April 1999. The officer concluded that obesity is a chronic disease and should be considered a disability for applying the provisions of the Act, but only when a person's stature requires additional space to travel. As well, the officer recommended that the charges imposed by carriers for extra seating were unacceptable since the industry had not provided information during the consultations to suggest that the cost implications of providing additional seating space would be excessive. The Agency distributed the report to interested parties and at year-end was considering their comments.

Interprovincial Municipal Urban Transit Systems

In mid-1998, the Agency received three complaints about the accessible services provided by the Société de transport de l'Outaouais (STO). After conducting a preliminary review of the information gathered during pleadings, the Agency decided that it needed more comprehensive information on public transit and para-transit for persons with disabilities. It hired a consultant to study the matter in more depth and to prepare a report. A final report was submitted to the Agency in mid-December 1999, and was forwarded to the three applicants and the STO for their comments. The Agency will consider the consultant's analysis and the parties' comments as it reviews the files and determines whether the STO's accessible services create undue obstacles to travel for persons with disabilities.

COMPLAINTS SUMMARY

Issues that have Triggered Complaints

Complaints in the last 10 years have focussed mainly on service issues, such as lack of assistance in the terminal, methods used to board mobility-impaired passengers, refusal to carry mobility aids and damage to mobility aids. There were also complaints relating to appropriate seating accommodation in aircraft, accessibility of carrier equipment, carrier personnel's lack of awareness of ways to meet the needs of travellers with disabilities, and accessibility in terminals.

In 1999, the Agency noted that the lack, or perceived lack, of telephone-teletype devices (TTYs) is a growing concern within the community of people who are deaf or hard of hearing. While the Agency

continued to receive complaints related to service issues and personnel awareness, the number of complaints related to TTYs rose dramatically, accounting for half of all complaints received. Such complaints related to the failure to provide TTYs in terminals; carriers' failure to provide a TTY service; or carriers' failure to advertise their TTY numbers as widely as they advertise their regular numbers in media such as advertisements, timetables and Web sites.

In most cases, carriers and service providers undertook corrective measures that the Agency ordered. The Agency recognized that the complaints resolution process is limited to the parties to a complaint, but that this was part of a larger, systemic issue. Accordingly, in June Agency staff sent a letter to all Canadian air carriers and airport operators on the matter of TTYs. It encouraged them to review the content of relevant Agency decisions and to assess what, if anything, they should do to ensure they were in compliance with the Communications Barrier Report. The Agency continues to receive complaints on TTY matters.

Twice in 1999, the Agency was asked to rule on the application of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* (the Charter) to complaints. In the context of discrimination, the Charter is applied to those instances where discrimination is caused by the application or operation of law and not to situations caused by private actions.

In one case involving ground transportation at Ottawa's Macdonald-Cartier International Airport, the Agency noted that the private entities providing taxi and shuttle bus services at the airport

are private entities and as such, their actions are not subject to challenge under the Charter.

In a second instance involving the Ottawa-Carleton Regional Transit Commission (OC Transpo), the status of the corporation as a private entity was less clear. The Agency recognized that while OC Transpo is a corporate entity, it is subject to some degree of control by the municipal government. The Agency was of the view that the question of whether that government control was sufficient to bring OC Transpo under the application of the Charter was a matter that would be more properly dealt with in another forum given the broad implications of such a decision on OC Transpo.

The Agency makes its decisions available to individuals who have asked to be placed on mailing lists. They are also available to the general public on the Agency's Web site. Following is a brief summary of some significant decisions the Agency issued in 1999.

Interprovincial Para Transpo Services

An applicant who is mobility impaired filed a complaint about the Ottawa-Carleton Regional Transit Commission's (OC Transpo) procedure for requesting transportation on its door-to-door Para Transpo service to Hull, Quebec. All regularly scheduled trips for work or post-secondary education to Hull are automatically provided. However, it requires passengers to reserve 24 hours in advance for casual needs and to be placed on a waiting list. The applicant believed this requirement results in unfair and unequal treatment for persons with disabilities, as persons without disabilities are not subject to this requirement.

The Agency recognized that because of the nature of the service provided by Para Transpo, the administration, scheduling and coordination of all reservations requires greater planning on a daily basis. Without an automated reservation and scheduling system, the required 24-hours notice for casual trips was found to be necessary. The Agency found that while the reservation process was inconvenient, it did not constitute an undue obstacle.

TTY Issues

A person who is deaf and uses a TTY filed a complaint with the Agency concerning the absence of a TTY reservation number on the Web site of Bradley Air Services Limited (First Air). While the Agency noted that First Air does provide other ways for customers to communicate with the carrier, such as a fax number and an e-mail address, not all persons who are deaf have access to these means. It concluded that, given the size and nature of First Air's operations, the lack of a TTY reservation line constituted an undue obstacle to the applicant's mobility. The Agency ordered the carrier to install a TTY and to include the number on its Web site; in all seat-sale advertisements; and in all other publications, when reprinted, that provide information about the air carrier that is otherwise available to the general public.

Parties filed other TTY-related complaints against both Canadian and foreign air carriers in 1999. These carriers included Air Canada, Canadian Airlines International Ltd., Bearskin Lake Air Services, Air St-Pierre S.A., Northwest Airlines and Lufthansa German Airlines. The Agency also issued decisions relating to the provision of public pay phone TTYs in airports in Montréal, Toronto,

Bathurst and Ottawa, as well as in VIA Rail Canada Inc. terminals in Bathurst and Truro.

Damage to an Electric Wheelchair

The Agency received a complaint regarding the difficulties a traveller experienced when his electric wheelchair was severely damaged when he was travelling with Air Canada. Air Canada arranged and paid for the repairs to the wheelchair, but the applicant had to use a temporary manual wheelchair for five days. The applicant said his wheelchair allows him freedom of movement in all aspects of his daily living, both at work and at home.

In its decision, the Agency found that the damage caused and the failure to adequately inform the passenger of the available options regarding a suitable temporary replacement wheelchair constituted undue obstacles to his mobility.

Air Canada subsequently submitted the training records of some of the employees involved in handling wheelchairs; informed its employees of the importance of safely handling mobility aids; and submitted a brochure outlining repair options for damaged mobility aids, including provisions relating to replacement aids. In 2000, the Agency will review all submitted material and determine whether further action is required.

Refusal to Carry a Service Animal

An individual who is blind filed a complaint following British Airways' refusal to carry his guide dog in the aircraft passenger cabin on a flight between Toronto and New York City. The Agency found this refusal to be an undue obstacle to his mobility. The airline based its refusal on quarantine restrictions implemented by the government of the United Kingdom.

The Agency found that these restrictions do not apply to Canada–United States traffic and told the carrier to amend its procedural manual. During the investigation, the Agency noted British Airways' policy provision that guide dogs are to be muzzled, and it asked the carrier to remove this provision.

Following the decision, British Airways advised the Agency that it would review its corporate policy on the carriage of service animals. British Airways' response is an example of how the complaints process can lead to a better transportation system for all.

Assessment of the Operation of the Act

Each year, the Agency assesses the operation of the Canada Transportation Act and difficulties it observed in the administration of the Act.

Subsection 42(2) of the Act directs the Agency to assess, in its annual report, the operation of the Act and any difficulties the Agency has encountered in administering the Act. This chapter responds to that directive, paying particular attention to areas where the current Act differs from previous legislation. This assessment is based on the Agency's experience with the new Act and on comments from transportation providers and users.

The Agency's mandate is to administer transportation legislation, as established by Parliament in the Act. Therefore, the assessment in this chapter will not comment on existing policy. Rather, it focusses on how the provisions of the legislation make it possible to implement the Act's underlying policies effectively and efficiently.

TIME FOR MAKING DECISIONS

In previous years, the Agency has identified problems with the time limits for making decisions. Relevant limits include 60 days to complete a final

offer arbitration process to 120 days to make a decision on most other matters. In the situations highlighted below and outlined in greater detail in previous annual reports, these time limits may give the Agency or other parties insufficient time to resolve the issues.

- Procedural challenges or unusually complex issues may arise during a final offer arbitration (FOA) process, slowing the process down.
- Incomplete applications or complaints will trigger the statutory time frame, whether the originating documents are complete or not.
- Legal issues, such as those relating to confidentiality of information or to jurisdiction, may arise at a preliminary stage. Often, the Agency must resolve such preliminary matters before dealing with the main application.

The 120-day deadline is also problematic when a complaint may indicate a systemic problem in the transportation network. Such problems are best addressed using a systemic approach, such as developing regulations or codes of practice. However, such an approach involves extensive consultations and can take

several months. The Agency believes it appropriate to consider alternatives that would allow it, on its own motion, to extend the 120-day limit in such cases where not doing so could cause serious prejudice to one or more parties.

In 1999, time limits were an issue in several cases. Here are two examples.

CN Cudworth Subdivision

As discussed in Chapter 2, CN applied for a net salvage value (NSV) determination for a line of railway in its Cudworth Subdivision in June 1999. Following this application, several rural municipalities asked the Agency to rule that the NSV determination of CN's Cudworth Subdivision should exclude the value of assets acquired under branch line rehabilitation agreements.

Some problems are best addressed using a systemic approach, such as developing regulations or codes of practice.

The Agency determined that it was appropriate to delay the Cudworth NSV proceedings and decision until after it had rendered a decision on the rehabilitation asset issue. However, it would not have been possible to determine the NSV within the 120-day time limit. Therefore, the Agency needed permission from the parties involved, as it does in all such cases, to extend the deadline for giving its NSV determination. In this case, the parties did give their approval. As a result, the Agency exceeded the 120-day time frame contemplated for rendering an NSV decision.

Edmonton Intermodal Facility

On February 24, 1999, CN applied to the Agency for approval of the construction of the Edmonton Intermodal Facility. The

Agency did not render its final decision on the application until October 4, 1999, some 222 days later. In this case, an environmental assessment was required under the *Canadian Environmental Assessment Act* (CEAA). That Act suspends the Agency's power to make decisions under the *Canada Transportation Act* until the environmental assessment is complete and a decision has been made under the CEAA. However, the CEAA does not specify time limits for the assessment and does not oblige other parties to respect time frames the Agency may have to meet under the Act. This case involved numerous parties and complex environmental issues. As a result, the extensive environmental assessment required the Agency to delay its decision under the Act well beyond the 120 days specified in section 29 of the Act.

RAIL TRANSPORTATION

DISPUTE RESOLUTION AND COMPETITIVE ACCESS ISSUES

(Sections 111 to 139 and 159 to 169)

The Act contains several provisions related to dispute resolution and competitive rail access. These are commonly referred to as the level of service, interswitching, competitive line rate (CLR) and final offer arbitration (FOA) provisions. They address railway rates and levels of service, and provide measures to enhance competition.

Table 5 compares the number and type of applications received during the last three and a half years under the *Canada Transportation Act* to similar applications received during the eight-and-a-half-year period governed by the *National Transportation Act, 1987*. The table shows that the FOA and level of service provisions continue to be used the most.

TABLE 5
COMPARISON OF APPLICATIONS
RELATED TO DISPUTE RESOLUTION
AND COMPETITIVE ACCESS

	National Transportation Act, 1987 January 1, 1988 to June 30, 1996			
Provisions	Relevant section(s)	Number of cases	Decided	
Competitive Line Rate (CLR)	Sections 134 to 144	6*	5	
Interswitching	Subsection 153(3)	10	3	
Level of Service	Section 147	19	13	
Final Offer Arbitration (FOA)	Sections 48 to 57	9	2	
Public Interest**	Sections 59 to 63	12	9	
	Canada Transportation Act July 1, 1996 to December 31, 1999			
Provisions	Relevant section(s)	Number of cases	Decided	Pending
Competitive Line Rate (CLR)	Sections 129 to 136	0	0	0
Interswitching	Sections 127 to 138	0	0	0
Level of Service	Sections 113 to 116	18	9	3
Final Offer Arbitration (FOA)	Sections 159 to 169	13	5	0
Public Interest**	N/A	N/A	N/A	N/A

* Of the six applications, four were brought by one shipper.

** Was not continued in the *Canada Transportation Act*.

Final Offer Arbitration

The 1996 Act shortened the statutory time frame for the FOA process from 90 days to 60 days. The Agency has previously reported in detail on problems associated with FOA, particularly those related to the shortened statutory time frame, the process itself and the costs of arbitration. These problems remain and are summarized below.

- Some shippers feel that carriers are reluctant to negotiate and note that one party can slow the process down by raising procedural objections, sometimes to the point that the process cannot be completed within the 60-day time limit and must begin again.
- Some parties feel that shippers are at a disadvantage in the FOA process because they must reveal their final offer to the carrier, who then reacts to that offer. Carriers maintain that sequential filing works well.
- There are concerns that the FOA process has become too legalistic and costly, and that it may yield unfair results.
- Shippers feel that some carriers have an advantage of familiarity because they are exposed to the FOA process more often, while many shippers use it only once. On the other hand, carriers remain concerned that arbitrators may make decisions without sufficient knowledge of railway operations, previous decisions made by arbitrators, or the intent of the Act.

Despite these problems, use of the FOA provision continues to rise. It was used nine times between 1988 and 1996, but has been used 13 times since July 1996.

In 1999, the Agency worked to improve the FOA process. For instance, the pri-

vate, commercial elements of FOA are confidential, unless the parties agree otherwise. However, the outcome of procedural challenges – such as whether an international or intermodal rate can be arbitrated – can be made public, so long as all of the private, commercial elements in dispute, including the identity of the parties, remain confidential. The Agency has decided to publish a summary of its decisions dealing with procedural challenges. This should increase the understanding of parties who wish to use FOA and improves the process for all involved. The Agency is working on other ways to make the outcomes of these challenges more widely understood.

The Agency is also reviewing its process for selecting arbitrators and is establishing rules of procedure for conducting FOA. These initiatives should assist arbitrators and streamline arbitration proceedings. They will also help shippers and carriers with the FOA process, particularly when the cost of the process is a significant factor in the decision to use FOA.

In response to shippers' concerns about the FOA process, in 1999 Justice Estey (in his review of the grain handling and transportation system) and Mr. Arthur Kroeger (in his implementation process) recommended several legislative changes to the existing FOA process. For example, Justice Estey and Mr. Kroeger proposed that both shipper and carrier submit their offers to the arbitrator simultaneously.

Certificates of Fitness

The Agency issues certificates of fitness to persons intending to construct or operate a railway, once it is assured that adequate liability insurance is in place. This provision was designed to help new railway operators enter the marketplace

while protecting the interests of shippers and the public, and it continues to work well. One issue has been raised with respect to certificates concerning the jurisdiction under which an applicant railway will operate.

The Agency issues certificates of fitness only to railways that are within Parliament's legislative authority. Parties have asked the Agency to identify the factors that it considered in confirming that an applicant railway falls within the federal domain. The Agency intends to address the issue by including the relevant factors within the decision that is issued with any new certificate of fitness.

Railway Line Construction

In 1998, the Agency reported that two of its decisions concerning the construction of railway lines had been appealed to the Federal Court of Canada. While upholding the Agency's rulings, the Court nonetheless clarified the interpretation of section 98 of the Act relating to railway construction.

One case involved the construction of a railway line to serve the Union Carbide facility near Prentiss, Alberta. The Federal Court ruled that the Agency was correct in its interpretation that the Agency's mandate under section 98 was restricted to the reasonableness of the location of the railway line and did not extend to the reasonableness of the line itself.

In another case, involving the construction of the Edmonton Intermodal Facility, the Federal Court upheld the Agency decision. That decision had concluded that, for the purposes of section 98 of the Act, the definition of a railway line must include not only main lines and branch lines, but also sidings, spurs,

yard tracks and other auxiliary trackage. Two other concerns arose in 1999 with respect to section 98. First, it was noted that Agency approval is required only for the construction of railway lines and not for other railway facilities, such as stations, depots, wharfs, warehouses or other buildings. Such facilities are included in the definition of a railway under section 87 of the Act and may therefore be constructed by a railway company pursuant to section 95 of the Act. As no approval is required for such facilities, they do not need to be subjected to an environmental assessment under federal legislation. However, because such facilities are part of a federal railway, their construction would also be exempt from provincial and municipal approval processes. Therefore such facilities may be constructed without any approval process or environmental assessment.

Similarly, railway lines or facilities built within "...100 m of the centre line of an existing railway line for a distance of no more than 3 km," do not require Agency approval. If no Agency approval is required, then no environmental assessment is required under the *Canadian Environmental Assessment Act*. Major facilities such as intermodal yards and transshipment centres can be built within these approval-exempted limits. These facilities that can be built without environmental assessments may be more extensive than was contemplated when the Act was promulgated.

TRANSFER AND DISCONTINUANCE OF RAILWAY LINES

In previous years, the Agency has reported that, in general, the railway line trans-

fer and discontinuance provisions operate as intended, but indicated that there were specific concerns about some provisions. These concerns remain. Described in detail in previous annual reports, these concerns are summarized below:

- the lack of requirement for a **notice of impending transfer**, which would allow parties to prepare for the effects of changes in railway operations;
- the possibility that there may be no **continuation of rights** for shippers and governments once a railway leaves federal jurisdiction;
- the lack of requirement for **evidence of transfer** to ensure that railway lines transferred without advertisement will continue to operate;
- the **short time frames** within which governments must decide whether to buy a railway line offered for transfer;
- the requirement that governments must accept a railway's offer to transfer a railway line before they can apply to have the Agency determine the price or **net salvage value**; and
- the freedom that railways have concerning **segmentation of railway lines**.

In 1999, two other issues arose concerning negotiation processes within the transfer and discontinuance provisions.

Simultaneous Negotiations

The Act allows a railway to offer to transfer a railway line to governments for no more than net salvage value while continuing to negotiate (after the minimum four-month period stipulated in the Act) with potential short-line operators who have expressed an interest in the same line. Provincial and municipal government bodies are concerned that their acceptance of the railway's offer may

hinder any concurrent railway negotiations with others who intend to continue rail service in their area. At the same time, if governments hesitate to accept an offer because of continuing commercial negotiations, the time frames available to governments to accept an offer may expire.

Good Faith

The Act requires a railway to negotiate in good faith with any person who has expressed an interest in buying a railway line for continued operations following an advertisement to transfer such a line. Some parties have asked why there is no equivalent provision when a railway is negotiating with a government body, either for the determination of the net salvage value or for the final transfer of the line after net salvage value has been determined.

NET SALVAGE VALUE

Under the Act, the Agency may determine the value of a railway line upon application by a government or a railway company, if these parties cannot agree on the net salvage value of the line. The parties may make this request to the Agency anytime they have been unable to agree on the net salvage value, within 90 days of the acceptance of the offer. In previous annual reports, the Agency has identified problems with the Act relating to net salvage value. Those that remain:

- Provincial and municipal governments would like to know the price of a transfer before accepting a railway's offer to transfer a railway line; many carriers do not support this idea.
- The sale, lease or transfer of a line may be incomplete long after the parties have entered into the agreement. However, the railway's obligations to

provide service continue. As a result, railways may be unable to dispose of their lines and obligations within a reasonable time frame, as the Act intended.

This is one area where alternative dispute resolution may help the parties reach an agreement.

AIR TRANSPORTATION

While no major difficulties related to the air transportation provisions of the Act arose in 1999, a number of minor issues continued to surface as the Agency gained experience with the operation of the Act.

ADVERTISING AND SALE OF NEW AIR SERVICES (Section 59)

Section 59 prohibits a company from accepting bookings and selling transportation before it receives a licence for a new air service. This concept and a financial fitness test were elements of Canada's 1994 International Air Transportation Policy, which was designed to protect consumers from new Canadian international charter carriers that could sell transportation but fail to actually operate a charter service.

By extending the scope of section 59 to all publicly available air services, the Act has applied the prohibition to foreign charter carriers, well-established Canadian and foreign scheduled carriers seeking to add new routes, companies bidding on public contracts and new companies seeking to advertise their upcoming services before taking bookings.

Although the Agency has successfully dealt with the broad scope of section 59 by using its powers to exempt carriers from the section's application where compliance is unnecessary, undesirable or impractical, the scope of the section should be limited to the intent of the consumer protection measures set out in the 1994 International Air Policy.

NOTICE OF DISCONTINUANCE AND REDUCTION OF SERVICES

(Section 64)

Section 64 requires the last or second-last licensed air carrier wishing to discontinue a domestic service to a particular point, or to reduce the number of flights to fewer than one a week, to give at least 60 days' notice of the proposal. This notice formally announces to other operators in the area that a commercial opportunity exists and gives the community time to seek replacement carriers.

If a licensee fails to comply with section 64, section 65 allows the Agency to direct that carrier to reinstate service, but only following a written complaint and only where it is practicable for the carrier to do so. When financial distress causes an air carrier to terminate all operations, it would be difficult for the Agency to find that it is practicable for the licensee to resume services. In fact, should a licensee's insurance or air operator certificate become invalid, the Agency could not order the licensee to reinstate the service, as subsection 63(1) would require the Agency to suspend or cancel the licence.

Section 64 applies to all domestic air services, regardless of the nature of the service. For example, seasonal and lodge operators, as well as certain charter operators who operate to a point temporarily, are subject to the notice requirement.

On November 27, 1999, Inter-Canadian ceased all operations. The airline had served several points in Eastern Canada. On December 2, 1999, the Government of Newfoundland and Labrador filed a complaint under section 65 of the Act arguing that Inter-Canadian failed to provide 60 days notice of discontinuance of its domestic service at Stephenville, as required by section 64 of the Act.

On December 10, 1999, the Agency found that Inter-Canadian had failed to comply with section 64 of the Act with respect to its service at Stephenville. However, because the company had ceased all operations and no longer had access to aircraft, the Agency did not direct Inter-Canadian to reinstate service at Stephenville.

Although the Agency has been able to deal with these situations by using its powers to exempt carriers where compliance is unnecessary, undesirable or impractical, consideration should be given to specifying in the Act that this provision applies only to those air carriers who have operated for a minimum of six months. This change would exclude seasonal operators and would allow air carriers to enter markets temporarily.

CONCLUSION

In this chapter, the Agency has assessed the operation of the Act and difficulties observed in administering the Act, based on its experience. By consulting with the members of the transportation community and other interested parties, the Agency has been able to gain insight into how the Act affects them. Such insight will help the Agency in its continued attempts to respond to changes in the Canadian transportation environment.

Looking Ahead

As the transportation sector and the Canada Transportation Act evolve, the Agency will evolve along with them so that Canada's transportation industry can compete with the best in the world.

During the four-year history of the *Canada Transportation Act*, the transportation industry has evolved in response to Parliament's intention to rely more heavily on market forces to dictate its structure and competitiveness. To that end, Parliament continues to refine the legislative framework to encourage airlines, shipping firms and railways to do what they do best: transport people and goods across Canada's vast spaces and beyond our borders. At the same time, the Canadian Transportation Agency has adapted to these changing needs and times in an effort to assist the Canadian transportation industry and its users.

This emphasis on allowing shippers and carriers to find commercial solutions to business issues rather than regulating their solution has required the Agency to approach its activities from a different perspective than that of its predecessors. Key to this approach is the need for the Agency to be flexible so that it may respond quickly to changing conditions in the industry. Therefore the Agency uses a variety of methods – including, but not limited to, regulation – to help

Canada achieve an efficient and accessible transportation system.

Parliament's intent is that the marketplace should prevail without interference unless absolutely necessary, to ensure that our transportation industry can compete with the best in the world. As the transportation sector and the legislation evolve, the Agency will evolve with them to allow them to do just that. This chapter discusses some of the ways that the Agency will be “moving with the times” in 2000.

STATUTORY REVIEW OF THE ACT

Section 53 of the *Canada Transportation Act* requires a review of the Act and other legislation pertaining to economic regulation of transportation. This review will likely begin in summer 2000, when the Minister of Transport announces his plan for conducting the review. The Agency's ongoing consultations with various sectors of the transportation industry, shippers, carriers, consumer groups and other levels of government should contribute to the growing understanding of how the Act has benefited or constrained various parties.

MARINE ISSUES

In November 1999, the Minister of Transport tabled his report on marine pilotage. The report contained the Agency's recommendations concerning pilotage in Canada and Transport Canada's responses to those recommendations. This report is considered a significant step in ensuring a healthy, efficient regime that will respond to the legitimate needs of its users, ensure navigational safety and protect the marine environment.

Following changes to the *Canada Marine Act* (CMA), the Agency now administers various provisions that deal with disputes arising between port authorities and port users about fees. In this regard, the Agency received an application from Halterm Limited in December 1999 claiming that the Halifax Port Authority contravened sections 49 and 50 of the CMA by unjustly discriminating against Halterm and proposing fees that were not fair and reasonable. The Agency was considering this matter at year-end.

RAIL ISSUES

In September 1999, Mr. Arthur Kroeger submitted his recommendations for Canada's grain transportation and handling system to the Minister of Transport. If accepted, these recommendations would affect the Agency's activities, particularly those related to the transportation of western grain, running rights, abandonment and other issues. Until any such changes occur, the Agency will continue to issue an annual rate scale for western grain movements before April 30 every year and hear applications and complaints under the existing Act.

The Agency will continue to take note of the potential effects of recent and future changes in the rail industry, such as takeovers, mergers and short line consolidation. It will also consult with the railway industry and with the Federation of Canadian Municipalities on noise impact issues.

The Agency's decision on railway assets funded under branch line rehabilitation agreements in the Cudworth case is expected to be issued in early 2000¹. It will set a precedent for the treatment of these assets when determining the net salvage value of branch lines being transferred to governments.

AIR ISSUES

The recent restructuring of the Canadian airline industry will likely affect the Agency's role in the domestic industry significantly. In any airline merger, the Agency will ensure that the new entity is Canadian. Other related legislative amendments may give the Agency additional tariff and enforcement responsibilities². The merger of Canadian Airlines International and Air Canada will also likely rationalize international routes and will require the Agency to assist the federal government in amending or renegotiating certain bilateral agreements between Canada and other countries.

International airline alliances, liberalization of market access, multilateralism, code-sharing services and other developments will continue to increase the need for the Agency to interpret legislation and bilateral agreements. The Minister's ongoing review of international passenger charter policy may also result in changes to the current regulatory framework.

1. For reasons set out in decision #33-R-2000, dated January 19, 2000, the Agency decided that rehabilitation assets are to be included in the net salvage value determination.
2. On February 17, 2000, the Minister of Transport tabled Bill C-26 in the House of Commons. It proposed, among other things, to amend the Agency's responsibilities to prevent unreasonable price increases on monopoly routes and to deal with certain types of consumer complaints regarding air travel within Canada.

ACCESSIBILITY ISSUES

As discussed in Chapter 2, the Agency has developed a survey of travellers with disabilities, to get a clearer picture of how well the system responds to their needs. It will conduct the survey in 2000. By evaluating the experiences of travellers with disabilities, the survey will help the Agency and transportation service providers understand the impact of their efforts, as well as the challenges that remain. It will also help the Agency set goals and priorities for improving the accessibility of travel in Canada.

In 2000, the Agency will begin developing a code of practice on communication issues in the federal transportation network. This code will address communication issues that travellers with sensory and cognitive disabilities face when they travel, such as a perceived lack of TTYs (telephone teletypes for the deaf). The Agency will also work on developing a monitoring tool to assess the industry's application of the Rail Code of Practice.

Also in 2000, the Agency will finalize the checklist it is developing to help transportation service providers meet the needs of persons with disabilities when they are travelling by air. As well, it will continue its work to resolve issues related to the accessibility of Canada's transportation system to persons who are obese.

ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

In 2000, the Agency will continue developing an alternative dispute resolution (ADR) mechanism. It plans to implement a one-year pilot project in the rail mode

to thoroughly test and evaluate the system. The results of this pilot will determine the shape that an Agency-wide ADR process may take.

FEDERAL COURT DECISIONS

A number of Federal Court judgments are expected in 2000 that may significantly affect the Agency's jurisdiction in certain areas. These judgments are expected to determine, among other issues,

- whether the Agency can hear and determine railway noise complaints and, if it has such jurisdiction, what type of evidence is needed to sustain such complaints;
- whether the Agency can hear and determine railway crossing cost apportionment disputes under the *Canada Transportation Act* and the *Railway Safety Act* after the crossing work has been completed;
- whether the rail portion of an inter-modal through rate is eligible for final offer arbitration; and
- the degree to which the railway rate regulation referenced in Term 32(2) of the 1949 Terms of Union of Newfoundland with Canada, continues to apply in the current environment.

AGENCY MANAGEMENT

In 2000, the Agency will continue to participate in government-wide programs, such as the implementation of the Universal Classification System (UCS) referred to in Chapter 1. The Agency will also focus its attention on the federal government's efforts to improve access and service using innovative information technologies. Some of these new approaches include e-commerce, Public Key Infrastructure and "Canada On-line."

In November 1999, the federal government released the results of the Public Service Employee Survey. The survey was designed to reveal federal public service employees' views on the workplace and on how their work environment can support their career aspirations and their learning and development needs. Like employees throughout the public service, Agency staff noted a variety of challenges they face, such as accomplishing additional work with fewer resources, handling changing priorities and streamlining internal processes. The Agency is currently developing an action plan to address the concerns raised in the survey.

The Agency will also review the strategic plan it developed in 1997, when it was adapting to its mandate under the new *Canada Transportation Act*. After three years, the Agency wants to adjust its strategic goals, where required, to adequately respond to changes in both the transportation and government environments. This review will ensure that the Agency's operations are aligned with today's realities and anticipated developments. The Agency's overall objective – to help Canada achieve an efficient and accessible transportation system – will remain.

CONCLUSION

In its third full year of operation under the *Canada Transportation Act*, the Agency kept abreast of change in the transportation sector. In its actions and decisions, it strived to be sensitive to changes as they occurred within the industry and Canadian society as a whole. As the Agency heads into 2000, it will continue to listen to the views of transportation providers and users across the country, and will continue to urge Canadians to provide feedback through surveys, newsletters, toll-free telephone lines, the Internet and other means. By using the tools available to it, the Agency will continue to help the transportation sector rise to the challenges of deregulation, competition, technological advances and any other changes, yet unknown, that will sweep across the industry. It will also continue to help users of the transportation system make their needs known and resolve differences with service providers.

The Agency strives constantly to enhance its understanding of the transportation industry. That expertise will serve it well as it works towards an efficient, accessible transportation network for all Canadians – as it continues to move with the times.

STATUTES AND REGULATIONS IN FORCE IN 1999

ACTS

The Agency has sole responsibility for:

<i>Canada Transportation Act</i>	S.C. 1996, c. 10
----------------------------------	------------------

The Agency shares responsibility to Parliament for the following Acts:

<i>Access to Information Act</i>	R.S.C. 1985, c. A-1
<i>Canada Marine Act</i>	S.C. 1998, c. 10
<i>Canadian Environmental Assessment Act</i>	S.C. 1992, c. 37
<i>Civil Air Navigation Services Commercialization Act</i>	S.C. 1996, c. 20
<i>Coasting Trade Act</i>	S.C. 1992, c. 31
<i>Energy Supplies Emergency Act</i>	R.S.C. 1985, c. E-9
<i>Financial Administration Act</i>	R.S.C. 1985, c. F-11
<i>Pilotage Act</i>	R.S.C. 1985, c. P-14
<i>Privacy Act</i>	R.S.C. 1985, c. P-21
<i>Railway Relocation and Crossing Act</i>	R.S.C. 1985, c. R-4
<i>Railway Safety Act</i>	R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)
<i>St. Lawrence Seaway Authority Act</i>	R.S.C. 1985, c. S-2
<i>Shipping Conferences Exemption Act, 1987</i>	R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)

REGULATIONS

The Agency has sole responsibility for the following regulations, rules and other statutory instruments:

Air Transportation Regulations	Railway Interswitching Regulations
Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations	Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations
National Transportation Agency General Rules	Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations
Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations	Railway Traffic Liability Regulations
Railway Costing Regulations	Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records

The Agency shares responsibility to Parliament for the following regulations:

Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations
 The Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations
 The Seaway International Bridge Corporation, Ltd. Regulations

THE AGENCY'S
ORGANIZATIONAL STRUCTURE

EXECUTIVE

Marie-Paule Scott, Q.C.
General Counsel
and Secretary

Gavin Currie
Director General
Air and Accessible
Transportation Branch

Seymour Isenberg
Director General
Rail and Marine Branch

Joan MacDonald
Director General
Corporate Management
Branch

AIR AND ACCESSIBLE TRANSPORTATION BRANCH

Agreements, Tariffs and Enforcement

D. Western
Director

Phone: (819) 997-6643
Fax: (819) 953-5562

Licensing and Charters

R. Landry
Director

Phone: (819) 953-8761
Fax: (819) 953-5562

Accessible Transportation

H. Nadeau
Director

Phone: (819) 953-2749
Fax: (819) 953-6019

International Agreements

F. Rosen
Manager

Phone: (819) 953-9793
Fax: (819) 953-5562

Tariffs

G. Danylchenko
Manager

Phone: (819) 997-6419
Fax: (819) 953-5686

Enforcement

D. Rennick
Manager

Phone: (819) 953-9786
Fax: (819) 953-5562

Licensing

R. Guerra
Manager

Phone: (819) 997-6359
Fax: (819) 953-5562

Charters

S. Boutet
A/Manager

Phone: (819) 997-6227
Fax: (819) 953-5572

Financial Evaluation

J. Jacob
Manager

Phone: (819) 997-8960
Fax: (819) 953-5562

Regulations, Research and Analysis

D. Mainville
A/Manager

Phone: (819) 997-0806
Fax: (819) 953-6019

Complaints and Investigations

A. Hampel
Manager

Phone: (819) 953-9151
Fax: (819) 953-6019

Monitoring and Liaison

C. Stark
Manager

Phone: (819) 953-2748
Fax: (819) 953-6019

Senior Investigators, Enforcement

Pacific

G. King
800 Burrard Street
Suite 641
Vancouver, British Columbia
V6Z 2V8

Phone: (604) 666-0620
Fax: (604) 666-1267

Central

M. Pearson
Suite 702, 269 Main Street
P.O. Box 27007
Winnipeg Square Postal Outlet
Winnipeg, Manitoba R3C 4T3

Phone: (204) 984-6092
Fax: (204) 984-6093

Quebec

R. Laliberté
Suite 8023
101 Roland-Therrien Boulevard
Longueuil, Quebec
J4H 4B9

Phone: (450) 928-4173
Fax: (450) 928-4178

Western

L. Brooklyn
Suite 1100
9700 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta T5J 4C3

Phone: (780) 495-6618
Fax: (780) 495-5639

Ontario

J. Anderson
Suite 300, 4900 Yonge Street
Toronto, Ontario
M2N 6A5

Phone: (416) 952-7895
Fax: (416) 952-7897

Atlantic

B. Mercer
Unit 109, 1045 Main Street
Moncton, New Brunswick
E1C 1H1

Phone: (506) 851-6950
Fax: (506) 851-2518

RAIL AND MARINE TRANSPORTATION BRANCH

Rail Rates Costing and Monitoring Directorate

N. Thurston
Director

Phone: (819) 997-4914

Fax: (819) 953-5564

Rail and Marine Complaints and Audit Services

P. Juneau
Director

Phone: (819) 953-0374

Fax: (819) 953-5564

Rail Infrastructure

I. Spear
Director

Phone: (819) 953-0327

Fax: (819) 953-8353

Freight Division

B. Hennessy
Manager

Phone: (819) 953-9912

Fax: (819) 953-5564

Cost Determinations

F. Urban
Manager

Phone: (819) 953-9918

Fax: (819) 953-5564

Financial and Costing Systems Analysis

G. Nera
Manager

Phone: (819) 997-2036

Fax: (819) 953-5564

Grain Division

J. Riegle
Manager

Phone: (819) 997-6542

Fax: (819) 953-5564

Marine Complaints and Investigations

D. Pilon
Manager

Phone: (819) 997-8354

Fax: (819) 953-5686

Rail Complaints and Investigations

J. Cochrane
Manager

Phone: (819) 997-1081

Fax: (819) 953-5564

Audit Services and Statistical Analysis

M. Gibbons
A/Manager

Phone: (819) 953-5526

Fax: (819) 953-5564

Engineering and Environmental Services

P. Lacoste
Manager

Phone: (819) 953-2117

Fax: (819) 953-8353

Dispute Resolution

G. Gordon
Manager

Phone: (819) 953-0328

Fax: (819) 953-8353

Approvals and Determinations

K. Rochon
Manager

Phone: (819) 953-0365

Fax: (819) 953-8353

CASES BEFORE THE SUPREME COURT OF CANADA, THE FEDERAL COURT, AND PETITIONS TO THE GOVERNOR IN COUNCIL

SUPREME COURT OF CANADA Cases Decided in 1999

**Marilyn Sharp v. Canadian
Transportation Agency and
Canadian Pacific Railway Company**
Court File No.: 27474

Application for leave to appeal from the Judgment of the Federal Court of Appeal dated June 11, 1999, further to an appeal to that Court by Marilyn Sharp from an Order of the Canadian Transportation Agency which approved an application by the Canadian Pacific Railway Company pursuant to subsection 98(2) of the *Canada Transportation Act* for approval to construct a line of railway.

Application for leave to appeal denied by the Supreme Court of Canada on December 15, 1999.

FEDERAL COURT OF APPEAL Cases Decided in 1999

**Marilyn Sharp v. Canadian
Transportation Agency and
Canadian Pacific Railway Company**
Court File No.: A-549-98

Appeal of Agency Decision No. 178-R-1998 and Order No. 1998-R-194, both dated April 21, 1998, which approved an application by Canadian Pacific Railway

Company pursuant to section 98 of the *Canada Transportation Act* for approval of the construction of a proposed line of railway near Prentiss, Alberta.

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on June 11, 1999.

**Canadian National Railway Company v.
Naber Seed & Grain Co. Ltd.**
Court File No.: 99-A-17

Application for leave to appeal Agency Order No. 1999-R-150 and Decision No. 132-R-1999, both dated March 24, 1999, concerning a level of service complaint by Naber Seed & Grain Co. Ltd.

The application for leave to appeal was dismissed on July 8, 1999.

**Canadian National Railway Company v.
Canadian Transportation Agency**
Court File No.: A-46-99

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-238-1998 dated September 9, 1998, which required the Canadian National Railway Company to file an application pursuant to section 98 of the *Canada Transportation Act* for Agency approval to construct the Edmonton Intermodal Yard Facility.

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on November 29, 1999.

Canadian National Railway Company v. Eagle Forest Products Limited Partnership

Court File No.: A-731-97

Appeal of Agency Decision No. 457-R-1997 and Order No. 1997-R-453, both dated July 17, 1997, in the matter of a complaint by Eagle Forest Products Limited Partnership pursuant to subsection 116(1) of the *Canada Transportation Act* alleging that CN failed to fulfil its common carrier obligations to provide adequate and suitable accommodation for delivering traffic originating from its mill in Miramichi, in the province of New Brunswick.

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on December 13, 1999.

Cases Discontinued in 1999

Canadian American Railway Company v. National Transportation Agency

Court File No.: A-488-96

Appeal of National Transportation Agency Letter-decision dated November 20, 1995, which required the Canadian American Railway Company to apply for a Certificate of Fitness in accordance with the terms specified in section 12 of the *Railway Act*.

By Order of the Federal Court of Appeal dated February 23, 1999, the appeal was deemed to be discontinued.

Iqaluit Chamber of Commerce v. Bradley Air Services Limited

Court File No.: 98-A-38

Application for leave to appeal Agency Decision No. 437-A-1998 dated September 2, 1998 which found that Bradley Air Services Limited operating as First Air and/or Ptarmigan Airways has not imposed an unreasonable basic fare or unreasonable increase in the basic fare

since October 1995 in respect of domestic services it operates to/from Iqaluit.

Although leave to appeal was granted by the Federal Court of Appeal on January 18, 1999 in this case, no notice of appeal was filed by the Applicant. Pursuant to subsection 41(2) of the *Canada Transportation Act*, no appeal, after leave to appeal has been obtained, lies unless it is entered in the Federal Court of Appeal within sixty days after the order granting leave to appeal is made. Accordingly, this case was closed.

Air Canada v. Gilles Daoust

Court File No.: A-98-99

Application for judicial review of Agency Decision No. 630-AT-A-1998 dated December 18, 1998 concerning an application by Gilles Daoust pursuant to subsection 172(1) of the *Canada Transportation Act* with respect to the difficulties he experienced with boarding assistance, seating assignment, services provided on board the aircraft and the late delivery of his wheelchair upon arrival in Mirabel on a return trip from London, England to Montréal, Quebec, with Air Canada.

Notice of Discontinuance filed with the Federal Court of Appeal on December 15, 1999.

Air Canada v. Pierre Paradis

Court File No.: A-50-99

Application for judicial review of Agency Decision No. 635-AT-A-1998 dated December 22, 1998 concerning an application by Pierre Paradis pursuant to subsections 172(1) and (3) of the *Canada Transportation Act* concerning the cancellation of his reservation by Air Canada.

Notice of Discontinuance filed with the Federal Court of Appeal on December 15, 1999.

Cases Pending in 1999

Via Rail Canada Inc. v. National Transportation Agency and Jean Lemonde

Court File No.: A-507-96

Appeal from National Transportation Agency Order No. 1995-R-491 and Decision No. 791-R-1995, both dated November 28, 1995, in the matter of an application by Mr. Jean Lemonde, on behalf of Minikami (Club de mini basket-ball en fauteuil roulant "Les Kamikazes"), pursuant to subsection 63.3(1) of the *National Transportation Act, 1987*.

Canadian National Railway Company v. Gordon Moffatt, Her Majesty in Right of the Province of Newfoundland and Labrador and the Canadian Transportation Agency

Court File No.: A-385-98

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-337-1007 dated December 17, 1997, in the matter of a request from Mr. Gordon Moffatt for the submission of a matter for final offer arbitration, pursuant to Part IV of the *Canada Transportation Act*.

Corporation of the City of Windsor v. Canadian Pacific Railway Company and Shergar Developments Inc.

Court File No.: A-649-98

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-210-1998 dated July 16, 1998, regarding a complaint by the Corporation of the City of Windsor regarding Canadian Pacific Railway Company's failure to comply with the rail line abandonment provisions of the *National Transportation Act, 1987* as they pertain to maintenance obligations for the University Avenue and Riverside Drive bridges at mileages 112.40 and 112.60 of the former Windsor Subdivision, in the City of

Windsor and a request that Canadian Pacific restore these bridges to their former condition as streets, pursuant to the *Canada Transportation Act*.

Canadian National Railway Company v. Mark Brocklehurst/Carol Syrnyk, Alison J. Burnham, Tessa M. Chalmers, Rob Kerr, Peter and Margaret Krysmanski, Mary Kay Martin, Peter D. Pellier

Court File No.: A-537-99

Appeal of Agency Order No. 1999-R-123 and Decision No. 87-R-1999, both dated March 8, 1999, concerning the noise levels emanating from the operations of the Canadian National Railway Company in its Oakville Yard in Oakville, Ontario.

Canadian National Railway Company v. Ville de Saint-Pierre, Ville de Montréal-Ouest

Court File No.: A-531-99

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-122-1999 dated April 27, 1999, relating to an application for the apportionment of costs of certain works related to the Saint-Jacques Street Viaduct, in the Ville de Saint-Pierre and in the Ville de Montréal-Ouest.

Canadian National Railway Company v. Gordon Moffatt, the Government of Newfoundland and Labrador, Oceanex 1997 Inc., the Atlantic Provinces Trucking Association, Canadian Pacific Railway, Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland

Court File No.: A-613-99

Appeal of Agency Decision No. 300-R-1999 dated June 2, 1999 relating to an objection by the Canadian National Railway Company to a submission by Mr. Gordon Moffatt pursuant to Part IV of the *Canada Transportation Act*.

Canadian National Railway Company v. Randy and Sue Taylor
Court File No.: A-729-99

Appeal of Agency Order No. 1999-R-308 and Decision No. 391-R-1999, both dated July 6, 1999, regarding a complaint by Randy and Sue Taylor concerning the noise, vibrations and diesel fumes emanating from the Norfolk Southern Railway Company idling locomotives, stored in the Canadian National Railway Company St. Thomas Yard, near Hiawatha Street, in St. Thomas, Ontario.

Norfolk Southern Railway Company v. Randy and Sue Taylor
Court File No.: A-741-99

Appeal of Agency Order No. 1999-R-308 and Decision No. 391-R-1999, both dated July 6, 1999, regarding a complaint by Randy and Sue Taylor concerning the noise, vibrations and diesel fumes emanating from the Norfolk Southern Railway Company idling locomotives, stored in the Canadian National Railway Company St. Thomas Yard, near Hiawatha Street, in St. Thomas, Ontario.

The Privacy Commissioner of Canada v. Canada Labour Relations Board
Court File No.: A-685-96

Appeal of the judgment of the Trial Division of the Federal Court of Canada delivered on August 12, 1996 relating to the refusal of access to an individual of personal notes taken by Board members during a hearing.

Note: This case does not involve a decision of the Agency. The Agency is simply an intervenor in this case.

PETITIONS TO THE GOVERNOR IN COUNCIL

Cases Decided

Marilyn Sharp v. Canadian Transportation Agency and Canadian Pacific Railway Company

Petition to the Governor in Council relating to Agency Decision No. 178-R-1998 and Order No. 1998-R-194 which approved an application by the Canadian Pacific Railway Company for approval of the construction of a railway line for a distance of 12.6 kilometres, at Prentiss, in the County of Lacombe, in the Province of Alberta.

By Order in Council P.C. 1999-1789 dated October 6, 1999, the Governor in Council declined to vary or rescind Agency Decision No. 178-R-1998 and Order No. 1998-R-194.

Cases Pending

Canadian National Railway Company v. Canadian Transportation Agency

Petition to the Governor in Council relating to Agency Decision No. 593-R-1998 issued in connection with an application by the Canadian National Railway Company pursuant to section 16 of the *Railway Safety Act* for a determination by the Canadian Transportation Agency of the apportionment of costs for the installation of an automatic warning system at the road crossing of SR663 and mileage 179.49 Watrous Subdivision, in the Rural Municipality of Corman Park No. 344, in the Province of Saskatchewan.

AGENCY ADVISORY COMMITTEE AND WORKING GROUP PARTICIPANTS

Canadian Association
for Community Living
C. Laurin-Bowie

Canadian Association
of the Deaf
E. Richman

Canadian Association
of Independent
Living Centres
T. Walters
M. Brault

Canadian Council
of the Blind
J. Rempel

Canadian Hard of
Hearing Association
C. Cantlie

Canadian National
Institute for the Blind
F. Cutler
J. McDonald

Canadian Paraplegic
Association
E. Boyd

Confédération des
organismes provinciaux
de personnes handicapées
au Québec (COPHAN)
R. Desjardins

Council of Canadians
with Disabilities
E. Norman
B. Brown

Easter Seals/
March of Dimes
National Council
W. Hoch

Institut Nazareth
et Louis-Braille
P. Ferland

Kéroul
M. Tremblay
P. Tanguay

One Voice Seniors
R. Hammond

Air Canada
E. Arcand

Air Transport
Association of Canada
G. Elliot

Canadian
Airports Council
N. Raynor

Canadian Airlines
International
M. McRae
B. Schneider

Canadian Ferry Operators
Association
B. Harbidge

Marine Atlantic
B. Harbidge

Railway Association
of Canada
R.H. Ballantyne

VIA Rail Canada Inc
R. MacDonald
K. Coffen

Canadian Human Rights
Commission
H. Goldberg

Government of
Newfoundland and Labrador
S. Appleby

Human Resources
Development Canada
M. Regnaud

Transport Canada

- Cabin Safety Standards
F. Wokes
- Accessible Programs
L. Greenblatt
- Transportation
Development Centre
B. Smith

CANADA'S FEDERAL RAILWAY COMPANIES
AS OF DECEMBER 31, 1999

Algoma Central Railway Inc.	Minnesota, Dakota & Western Railway Company
Arnaud Railway Company	National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
Bangor and Aroostook Railroad Company (Van Buren Bridge Company)	Nipissing Central Railway Company
Burlington Northern and Santa Fe Railway Company	Norfolk and Western Railway Company
Canadian American Railroad Company	Okanagan Valley Railway Company
Canadian National Railway Company	Ottawa Central Railway Inc.
Canadian Pacific Railway Company	Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited carrying on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route
Cape Breton Development Corporation doing business as Devco Railway	Quebec North Shore & Labrador Railway Company
Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.	RaiLink Canada Ltd.
CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)	St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.
Eastern Maine Railway Company	Sault Ste. Marie Bridge Company
Essex Terminal Railway Company	Toronto Terminals Railway Company Limited, The
Ferroequus Railway Company Limited	Union Pacific Railroad Company
Goderich-Exeter Railway Company Limited	Waterloo-St. Jacobs Railway Company Limited
Hudson Bay Railway Company	VIA Rail Canada Inc.
International Bridge and Terminal Company, The	Wabush Lake Railway Company, Limited
Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company	

COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER CANADIENNES DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE AU 31 DÉCEMBRE 1999

Algoma Central Railway Inc.	Algonquin Central Railway Company
Arnaut Railway Company	Arnaud Railway Company
Bangor and Aroostook Railroad Company	(Van Buren Bridge Company)
Burlington Northern and Santa Fe Railway Company	Canadian American Railroad Company
Cape Breton Development Corporation	doing business as Devco Railway
Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.	Chemin de fer Ottawa Central Inc.
Chemin de fer Q.N.S. & L.	Chemin de fer St-Laurent & Atlantique (Québec) Inc.
Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique	Compagnie de chemin de fer nationaux du Canada
CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)	Eastern Maine Railway Company
Essex Terminal Railway Company	Ferrocarril de la Gaspésie Inc.
Goderich-Exeter Railway Company Limited	Wabush Lake Railway Company, Limited
Hudson Bay Railway Company	International Bridge and Terminal Company, The
Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company	Minnesota, Dakota & Western Railway Company
National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)	Nipissing Central Railway Company
Norfolk and Western Railway Company	Okanagan Valley Railway Company
Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited carrying on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route	Railink Canada Ltd.
Sault Ste. Marie Bridge Company	Toronto Terminals Railway Company Limited, The
Union Pacific Railroad Company	Waterloo-St. Jacobs Railway Company Limited
VIA Rail Canada Inc.	

COMITÉ CONSULTATIF DE L'OFFICE ET PARTICIPANTS AUX GROUPES DE TRAVAIL

Association canadienne des
opérateurs de traversiers
B. Harbidge

Marine Atlantique S.C.C.

B. Harbidge

L'Association des chemins
de fer du Canada

R.H. Ballantyne

VIA Rail Canada Inc.

R. MacDonald

K. Coffen

Commission canadienne
des droits de la personne
H. Goldberg

Gouvernement de Terre-
Neuve et du Labrador

S. Appleby

Développement des
ressources humaines
Canada

M. Regnaud

Transports Canada

• Normes relatives et
la sécurité des cabines
F. Wokes

• Programmes de trans-
ports accessibles
L. Greenblatt

• Centre de développe-
ment des transports
B. Smith

Conseil des Canadiens
avec déficiences
E. Norman
B. Brown

Conseil national des
timbres de Pâques et
de la Marche des dix sous
W. Hoch

Institut Nazareth
et Louis-Braille
P. Ferland

Kéroul

M. Tremblay
P. Tangway

La Voix et le Réseau
canadien des aînés
R. Hammond

Air Canada

E. Arcand

Association du transport
aérien du Canada

G. Elliot

Conseil des aéroports
du Canada

N. Raynor

Les lignes aériennes
Canadien International

M. McRae
B. Schneider

Association canadienne
pour l'intégration
communautaire
C. Laurin-Bowie

Association des sourds
du Canada
E. Richman

Association canadienne des
centres de vie autonome
T. Walters
M. Brault

Conseil canadien
des aveugles
J. Rempel

Association des
maintenantants canadiens
C. Cantlie

Institut national canadien
pour les aveugles
F. Cutler
J. McDonald

Association canadienne
des paraplégiques
E. Boyd

Confédération des
organismes provinciaux
de personnes handicapées
au Québec (COPHAN)
R. Desjardins

Cas en instance
Compagnie des chemins de fer
nationaux du Canada c. l'Office des
transports du Canada

Pétition déposée auprès du gouverneur en conseil relativement à la décision n° 593-R-1998 de l'Office liée à une demande de la Compagnie des chemins de fer

16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* qui visait la détermination par l'Office des transports du Canada de la répartition des frais d'installation d'un système d'aver-tissement automatique au franchissement où se croisent le chemin secondaire 663 et la subdivision Watrous (point milliaire 179,49) dans la municipalité rurale de Corman Park n° 344, dans la province de la Saskatchewan.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffatt, le Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador, Oceanex 1997 Inc., l'Atlantic Provinces Trucking Association, la Compagnie de chemins de fer Canadien Pacifique, l'Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland

Dossier n° A-613-99 de la Cour

Appel de la décision n° 300-R-1999 de l'Office datée du 2 juin 1999 relativement à une objection formulée par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada à une soumission de M. Gordon Moffatt conformément à la partie IV de la Loi sur les transports au Canada.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Randy et Sue Taylor

Dossier n° A-729-99 de la Cour

Appel de l'arrêt n° 1999-R-308 et de la décision n° 391-R-1999 de l'Office, datés du 6 juillet 1999, relativement à une plainte déposée par Randy et Sue Taylor au sujet du bruit, des vibrations et des émissions de moteurs diesel émanant des locomotives en régime ralenti de la Norfolk Southern Railway Company garées dans le triage St. Thomas de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, située près de la rue Hiawatha, à St. Thomas (Ontario).

Norfolk Southern Railway Company c. Randy et Sue Taylor

Dossier n° A-741-99 de la Cour

Appel de l'arrêt n° 1999-R-308 et de la décision n° 391-R-1999 de l'Office, datés du 6 juillet 1999, relativement à une plainte déposée par Randy et Sue Taylor au sujet du bruit, des vibrations et des émissions de moteurs diesel émanant des locomotives en régime ralenti de la Norfolk Southern Railway Company

Nota : Cette cause ne porte pas sur une décision de l'Office, lequel y tient simplement un rôle d'intervenant.

PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL

Décisions rendues

Marilyn Sharp c. l'Office des transports du Canada et la Compagnie de chemins de fer Canadien Pacifique

Pétition déposée auprès du gouverneur en conseil relativement à la décision n° 178-R-1998 et à l'arrêt n° 1998-R-194 de l'Office approuvant une demande de la Compagnie des chemins de fer Canadien Pacifique en vue d'obtenir l'autorisation de construire une ligne de chemin de fer sur une distance de 12,6 km à Prentiss, dans le comté de Lacombe, dans la province d'Alberta.

Par décret C.P. 1999-1789 daté du

Loi sur les transports au Canada concernant l'annulation de sa réservation par Air Canada.

Un avis de désistement a été déposé auprès de la Cour d'appel fédérale le 15 décembre 1999.

Cas en instance en 1999

Via Rail Canada Inc. c. l'Office national des transports et Jean Lemonde
Dossier n° A-507-96 de la Cour

Appel de l'arrêt n° 1995-R-491 et de la décision n° 791-R-1995 de l'Office

national des transports, datés du 28 novembre 1995, à la suite d'une demande de M. Jean Lemonde, au nom de

Minkami (Club de mini basket-ball en fauteuil roulant « Les Kamikazes »), en vertu du paragraphe 63.3(1) de la Loi de

1987 sur les transports nationaux.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffatt, Sa Majesté du chef de la Province de

Terre-Neuve et du Labrador et l'Office des transports du Canada
Dossier n° A-385-98 de la Cour

Appel de la décision n° LFT-R-337-1007 de l'Office rendue par lettre en date du

17 décembre 1997 relativement à une demande d'arbitrage déposée par M.

Gordon Moffatt en vertu de la partie IV de la Loi sur les transports au Canada.

Corporation of the City of Windsor c. la Compagnie de chemin de fer Canadien

Pacifique et Shergar Developments Inc.
Dossier n° A-649-98 de la Cour

Appel de la décision n° LFT-R-210-1998 de l'Office rendue par lettre en date du 16 juillet 1998 relative à une plainte

déposée par la Corporation of the City of Windsor. Cette dernière alléguait que la Compagnie de chemin de fer Canadien

Pacifique n'avait pas respecté les dispositions de la Loi de 1987 sur les transports

nationaux ayant trait à l'abandon des lignes ferroviaires, et plus précisément

ses obligations en matière d'entretien des ponts de l'avenue University et

de Riverside Drive, situés aux points milliaires 112,40 et 112,60 de l'ancienne

subdivision Windsor dans la ville de Windsor. La demande visait également la

remise en leur premier état de ces ponts par le Canadien Pacifique, soit des voies

publiques, aux termes de la Loi sur les transports au Canada.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Mark Brocklehurst/Carol Syrnky, Allison J.

Burnham, Tessa M. Chalmers, Rob Kerr, Peter et Margaret Krysmanski,

Mary Kay Martin, Peter D. Pellier
Dossier n° A-537-99 de la Cour

Appel de l'arrêt n° 1999-R-123 et de la décision n° 87-R-1999 de l'Office, datés

du 8 mars 1999, relativement aux niveaux de bruit provenant des opéra-

tions de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada dans sa gare de

triage à Oakville (Ontario).

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Ville de Saint-

Pierre, Ville de Montréal-Ouest
Dossier n° A-531-99 de la Cour

Appel de la décision n° LFT-R-122-1999 de l'Office rendue par lettre en date du 27 avril 1999 relativement à une

demande de répartition des coûts de certains travaux liés au viaduc de la rue

Saint-Jacques, Ville de Saint-Pierre et Ville de Montréal-Ouest.

Parmigan Airways, n'avait pas pratiqué un prix de base déraisonnable ni une augmentation déraisonnable de celui-ci depuis octobre 1995 relativement aux services intérieurs qu'il exploite à destination et en provenance d'Iqaluit.

Bien que l'autorisation d'interjeter appel ait été accordée par la Cour d'appel fédérale le 18 janvier 1999, aucun avis d'appel n'a été déposé par le demandeur. En vertu du paragraphe 41(2) de la *Loi sur les transports au Canada*, une fois l'autorisation obtenue, l'appel n'est admissible que s'il est interjeté dans les soixante jours suivant le prononcé de l'ordonnance l'autorisant. Par conséquent, ce dossier est clos.

Air Canada c. Gilles Daoust
Dossier n° A-98-99 de la Cour

Demande d'examen judiciaire de la décision no 630-AT-A-1998 de l'Office, en date du 18 décembre 1998, relativement à une demande de Gilles Daoust en vertu du paragraphe 172(1) de la *Loi sur les transports au Canada* concernant les difficultés que lui ont posées l'assistance à l'embarquement, l'assignation des sièges, les services fournis à bord de l'aéronef et la livraison tardive de son fauteuil roulant à son arrivée à Mirabel, lors du vol de retour de Londres (Angleterre) à Montréal (Québec) avec Air Canada. Un avis de désistement a été déposé auprès de la Cour d'appel fédérale le 15 décembre 1999.

Air Canada c. Pierre Paradis
Dossier n° A-50-99 de la Cour

Demande d'examen judiciaire de la décision no 635-AT-A-1998 de l'Office, en date du 22 décembre 1998, relativement à une demande de Pierre Paradis conformément aux paragraphes 172(1) et (3) de la

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Eagle Forest Products Limited Partnership
Dossier n° A-731-97 de la Cour

Appel de la décision n° 457-R-1997 et de l'arrêt n° 1997-R-453 de l'Office, datés du 17 juillet 1997, rendus à la suite d'une plainte déposée par Eagle Forest Products Limited Partnership en vertu du paragraphe 116(1) de la *Loi sur les transports au Canada* et alléguant que le CN a manqué à ses obligations de transporteur public consistant à fournir des installations adéquates pour l'acheminement de marchandises en provenance de Miramichi (Nouveau-Brunswick). L'appel a été rejeté par la Cour d'appel fédérale le 13 décembre 1999.

Dossiers abandonnés en 1999

Canadian American Railway Company c. l'Office national des transports
Dossier n° A-488-96 de la Cour

Appel de la décision de l'Office national des transports rendue par lettre en date du 20 novembre 1995 qui exigeait que la Canadian American Railway Company demande un certificat d'aptitude conformément aux dispositions de l'article 12 de la *Loi sur les chemins de fer*.

L'appel a été abandonné par arrêt de la Cour d'appel fédérale en date du 23 février 1999.

Chambre de commerce d'Iqaluit c. Bradley Air Services Limited
Dossier n° 98-A-38 de la Cour

Demande d'autorisation d'interjeter appel de la décision n° 437-A-1998 de l'Office, en date du 2 septembre 1998, dans laquelle il concluait que Bradley Air Services Limited, exerçant ses activités sous la raison sociale de First Air ou de

CAUSES PORTÉES DEVANT LA COUR SUPRÊME DU CANADA ET LA COUR FÉDÉRALE, ET PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL

COUR SUPRÊME DU CANADA

Décisions rendues en 1999

Marilyn Sharp c. l'Office des transports
du Canada et la Compagnie de chemin
de fer Canadien Pacifique
Dossier n° 27474 de la Cour

Demande d'autorisation d'interjeter appel
du jugement de la Cour d'appel fédérale
en date du 11 juin 1999, à la suite d'un
appel devant cette cour par Marilyn

Sharp d'un arrêté de l'Office des trans-
ports du Canada qui approuvait une
demande déposée par la Compagnie de
chemin de fer Canadien Pacifique, en

vertu du paragraphe 98(2) de la *Loi sur
les transports au Canada*, en vue
d'obtenir l'autorisation de construire une
ligne de chemin de fer.

La demande d'autorisation d'interjeter
appel a été rejetée par la Cour suprême
du Canada le 15 décembre 1999.

COUR D'APPEL FÉDÉRALE

Décisions rendues en 1999

Marilyn Sharp c. l'Office des transports
du Canada et la Compagnie de chemin
de fer Canadien Pacifique
Dossier n° A-549-98 de la Cour

Appel de la décision n° 178-R-1998 et de
l'arrêt n° 1998-R-194 de l'Office, tous
deux en date du 21 avril 1998, qui

approuvaient une demande déposée par
la Compagnie de chemin de fer Canadien
Pacifique, en vertu de l'article 98 de la
Loi sur les transports au Canada, en vue

L'appel a été rejeté par la Cour d'appel
fédérale le 11 juin 1999.

Compagnie des chemins de fer
nationaux du Canada c. Naber Seed &
Grain Co. Ltd.
Dossier n° 99-A-17 de la Cour

Demande d'autorisation d'interjeter appel
de l'arrêt n° 1999-R-150 et de la déci-
sion n° 132-R-1999 de l'Office, tous deux
en date du 24 mars 1999, relatifs à une

plainte sur le niveau de service déposée
par Naber Seed & Grain Co. Ltd.
La demande d'autorisation d'interjeter
appel a été rejetée le 8 juillet 1999.

Compagnie des chemins de fer
nationaux du Canada c. l'Office des
transports du Canada
Dossier n° A-46-99 de la Cour

Appel de la décision n° LET-R-238-1998
de l'Office rendue par lettre en date du
9 septembre 1998, qui enjoignait à la
Compagnie des chemins de fer nationaux
du Canada de déposer une demande con-
formément à l'article 98 de la *Loi sur les
transports au Canada* afin d'obtenir l'ap-
probation de l'Office relativement à la
construction des installations de la gare
intermodale à Edмонтон.

L'appel a été rejeté par la Cour d'appel
fédérale le 29 novembre 1999.

DIRECTION GÉNÉRALE DES TRANSPORTS FERROVIAIRE ET MARITIME

Direction des taux
ferroviaires, de la
détermination des coûts
et du suivi
N. Thurston
Directeur
téléphone : (819) 997-4914
télécopieur : (819) 953-5564

Plaintes sur les trans-
ports ferroviaire et
maritime et services
de vérification
R. Juneau
Directeur
téléphone : (819) 953-0374
télécopieur : (819) 953-5564

Infrastructure
ferroviaire
I. Spear
Directeur
téléphone : (819) 953-0327
télécopieur : (819) 953-8353

Division des
marchandises
B. Hennessy
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-9912
télécopieur : (819) 953-5564

Détermination des coûts
F. Urban
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-9918
télécopieur : (819) 953-5564

Analyse financière
et des systèmes de
contrôle des coûts
G. Nera
Gestionnaire int.
téléphone : (819) 997-2036
télécopieur : (819) 953-5564

Division du grain
J. Riegler
Gestionnaire
téléphone : (819) 997-6542
télécopieur : (819) 953-5564

Plaintes et enquêtes
maritimes
D. Pilon
Gestionnaire
téléphone : (819) 997-8354
télécopieur : (819) 953-5686

Plaintes et enquêtes
ferroviaires
J. Cochrane
Gestionnaire
téléphone : (819) 997-1081
télécopieur : (819) 953-5564

Service de vérification
et analyse statistique
M. Gibbons
Gestionnaire int.
téléphone : (819) 953-5526
télécopieur : (819) 953-5564

Service d'ingénierie et
environnement
P. Lacoste
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-2117
télécopieur : (819) 953-8353

Règlement
des différends
G. Gordon
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-0328
télécopieur : (819) 953-8353

Approbation et
détermination
K. Rochon
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-0365
télécopieur : (819) 953-8353

DIRECTION GÉNÉRALE DU TRANSPORT AÉRIEN
ET DES TRANSPORTS ACCESSIBLES

Accords, tarifs et
contrôle de l'application
D. Western
Directeur
téléphone : (819) 997-6643
télécopieur : (819) 953-5562

Licences et
affectements
R. Landry
Directeur
téléphone : (819) 953-8761
télécopieur : (819) 953-5562

Transports accessibles
H. Nadeau
Directrice
téléphone : (819) 953-2749
télécopieur : (819) 953-6019

Accords internationaux
F. Rosen
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-9793
télécopieur : (819) 953-5562

Licences
R. Guerra
Gestionnaire
téléphone : (819) 997-6359
télécopieur : (819) 953-5562

Règlements,
recherche et analyse
D. Mainville
Gestionnaire int.
téléphone : (819) 997-0806
télécopieur : (819) 953-6019

Tarif
G. Danylichenko
Gestionnaire
téléphone : (819) 997-6419
télécopieur : (819) 953-5686

Affectements
S. Boutet
Gestionnaire int.
téléphone : (819) 997-6227
télécopieur : (819) 953-5572

Plaintes et enquêtes
A. Hampel
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-9151
télécopieur : (819) 953-6019

Application de la Loi

Évaluation financière

Suivi et liaison

D. Rennieck
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-9786
télécopieur : (819) 953-5562

J. Jacob
Gestionnaire
téléphone : (819) 997-8960
télécopieur : (819) 953-5562

C. Stark
Gestionnaire
téléphone : (819) 953-2748
télécopieur : (819) 953-6019

Région du Pacifique

Région du Centre

Québec

G. King
800, rue Burrard
Pièce 641
Vancouver (C.-B)
V6Z 2V8
téléphone : (604) 666-0620
télécopieur : (604) 666-1267

M. Pearson
269, rue Main, pièce 702
Case postale 27007
Winnipeg Square Postal Outlet
Winnipeg (Manitoba) R3C 4T3
téléphone : (204) 984-6092
télécopieur : (204) 984-6093

R. Laliberté
101, boulevard Roland-Thérien
Pièce 8023
Longueuil (Québec)
J4H 4B9
téléphone : (450) 928-4173
télécopieur : (450) 928-4178

Région de l'Ouest

Ontario

Région de l'Atlantique

L. Brooklyn
9700, avenue Jasper, pièce 1100
Edmonton (Alberta)
T5J 4C3
téléphone : (780) 495-6618
télécopieur : (780) 495-5639

J. Anderson
4900, rue Yonge, pièce 300
Toronto (Ontario)
M2N 6A5
téléphone : (416) 952-7895
télécopieur : (416) 952-7897

B. Mercer
1045, rue Main, pièce 109,
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 1H1
téléphone : (506) 851-6950
télécopieur : (506) 851-2518

PERSONNEL CADRE

Marie-Paule Scott, c.r.
Avocat général
et Secrétaire

Gavin Currie
Directeur général
du transport aérien et
des transports accessibles

Seymour Isenberg
Directeur général
des transports ferroviaire
et maritime

Joan MacDonald
Directeur général
de la gestion centrale

Lois

L'Office assume l'entière responsabilité de l'application de la loi suivante :

Loi sur les transports au Canada

L.C. (1996), ch. 10

L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes :

L.C. (1992), ch. 37

L.R.C. (1985), ch. E-9

L.R.C. (1985), ch. 17 (3^e suppl.)

L.C. (1998), ch. 10

L.R.C. (1985), ch. A-1

L.R.C. (1985), ch. S-2

L.C. (1996), ch. 20

L.R.C. (1985), ch. F-11

L.R.C. (1985), ch. P-21

L.R.C. (1985), ch. 32 (4^e suppl.)

L.C. (1992), ch. 31

L.R.C. (1985), ch. R-4

L.R.C. (1985), ch. P-14

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale

Loi d'urgence sur les approvisionnement en énergie

Loi d'abrogation de 1987 sur les conférences maritimes

Loi maritime du Canada

Loi sur l'accès à l'information

Loi sur l'administration de la voie

Loi sur la commercialisation des

services de navigation aérienne civile

Loi sur la gestion des finances publiques

Loi sur la protection des renseignements personnels

Loi sur la sécurité ferroviaire

Loi sur le cabotage

Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer

et les croisements de chemin de fer

Loi sur le pilotage

RÈGLEMENTS

L'Office assume l'entière responsabilité de l'application des règlements, règles et autres textes réglementaires suivants :

Classification uniforme des comptes

et documents ferroviaires connexes

Règlement sur l'assurance responsabilité

civile relative aux chemins de fer

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire

d'aide aux personnes ayant une déficience

Règlement sur la responsabilité à l'égard

du transport ferroviaire des marchandises

L'Office partage la responsabilité de l'application des règlements suivants :

Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée

Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de maintenance de grain

ports au Canada, l'Office a su s'adapter aux changements qu'a connus l'industrie du transport. Il s'est efforcé, à la fois dans ses actions et dans ses décisions, d'être réceptif aux changements au fur et à mesure qu'ils survenaient dans l'industrie et dans la société canadienne en général. Alors qu'il se prépare à s'engager dans le nouveau millénaire, l'Office a l'intention de demeurer à l'écoute des fournisseurs et des utilisateurs des services de transport de l'ensemble du pays, et il continuera d'inciter les Canadiens et Canadiennes à lui faire part de leurs opinions par l'intermédiaire de sondages, de bulletins, de lignes téléphoniques sans frais, d'Internet, et par d'autres moyens encore. En s'appuyant sur les ressources dont il dispose, l'Office continuera d'aider l'industrie des transports à surmonter les difficultés que posent la déréglementation, la concurrence, les pertes technologiques, et tout autre changement éventuel qui affectera l'industrie à l'avenir. Il continuera également d'aider les utilisateurs du réseau de transport à faire connaître leurs besoins et à régler leurs divergences avec les fournisseurs de services.

L'Office s'efforce constamment d'améliorer sa compréhension de l'industrie des transports. Cette compréhension lui est des plus utiles dans ses efforts pour établir un réseau de transport efficace et accessible à tous les Canadiens et Canadiennes, et pour progresser avec le temps.

DÉCISIONS DE LA COUR FÉDÉRALE

On s'attend à ce que la Cour fédérale rende en 2000 des décisions qui pourraient avoir des répercussions importantes sur la compétence de l'Office dans certains domaines. Ces jugements devraient établir, entre autres questions :

- si l'Office peut entendre les plaintes au sujet du bruit des chemins de fer et s'il peut rendre des décisions à ce sujet et déterminer, s'il dispose d'une telle compétence, le type de preuves nécessaires pour établir le fondement de ces plaintes;
- si l'Office peut entendre les différends au sujet du partage des coûts des franchissements ferroviaires et s'il peut rendre des décisions à ce sujet en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* après que les travaux de franchissement ont été réalisés;
- si la partie du transport par rail visée par des tarifs de transport intermodal de bout en bout est admissible à l'arbitrage;
- la mesure dans laquelle la réglementation du taux de transport prévue à la condition 32(2) des Conditions de l'union de 1949 de Terre-Neuve au Canada s'applique toujours dans le contexte actuel.

GESTION DE L'OFFICE

En 2000, l'Office continuera de participer à divers programmes fédéraux, tels que la mise en œuvre de la Norme générale de classification, mentionnée au chapitre 1. De plus, l'Office s'intéressera particulièrement aux efforts que déploie le gouvernement fédéral pour améliorer l'accès et les services au moyen de technologies de l'information novatrices. Au nombre de

CONCLUSION

Dans sa troisième année complète d'activités aux termes de la *Loi sur les trans-*

En novembre 1999, le gouvernement fédéral a publié les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, dont l'objectif consistait à indiquer comment les employés percevoient leur milieu de travail et comment ce dernier peut satisfaire leurs aspirations professionnelles et répondre à leurs besoins d'apprentissage et de perfectionnement. Comme l'ensemble de la fonction publique, le personnel de l'Office a souligné bon nombre de problèmes auxquels il fait face, tels que l'exécution d'une charge de travail plus élevée assortie des ressources réduites, l'adaptation aux priorités changeantes et la rationalisation des processus organisationnels. L'Office élabore actuellement un plan d'action pour faire suite aux préoccupations exprimées dans le sondage.

L'Office révisera aussi le plan stratégique qu'il avait élaboré en 1997, alors qu'il s'adaptait au mandat que lui confiait la nouvelle *Loi sur les transports au Canada*. Après trois années de fonctionnement, l'Office désire redéfinir au besoin ses objectifs stratégiques afin de répondre adéquatement aux changements qui se produisent, tant dans l'industrie des transports que dans le contexte gouvernemental. Cet examen lui permettra de s'assurer que son fonctionnement s'accorde à la réalité actuelle et qu'il tient compte de l'évolution anticipée. L'Office aura toujours le même objectif global, soit d'aider le Canada à se doter d'un réseau de transport efficace et accessible.

vraisemblablement de manière importante le rôle de l'Office dans ce domaine. Dans le cas de toute fusion entre lignes aériennes, l'Office veillera à ce que la nouvelle entité soit canadienne. D'autres modifications législatives connexes pourraient par ailleurs attribuer à l'Office des responsabilités accrues en matière de tarifs et d'application de la Loi*. Il est possible que la fusion des Lignes aériennes Canadien International et d'Air Canada entraîne aussi une rationalisation des trajets internationaux, ce qui exigera de l'Office qu'il aide le gouvernement fédéral à modifier ou à renégocier certains accords bilatéraux avec d'autres pays.

Les alliances internationales entre lignes aériennes, la libéralisation de l'accès aux marchés, le multilatéralisme, les services de partage de codes et d'autres développements continueront d'accroître la nécessité pour l'Office d'interpréter les lois et les accords bilatéraux. L'examen actuel que le Ministre fait de la politique sur les vols d'affrètement internationaux pour le transport de passagers pourrait aussi être source de changements pour le cadre réglementaire actuel.

QUESTIONS RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ

Comme il est déjà mentionné au chapitre 2, l'Office a préparé un sondage destiné aux voyageurs ayant une déficience, pour se faire une idée plus juste de la façon dont le réseau répond à leurs besoins. Le sondage sera réalisé au cours de l'an 2000. En évaluant les expériences de ces voyageurs, le sondage aidera l'Office et les fournisseurs des services de transport à comprendre la portée réelle de leurs

efforts, ainsi que les problèmes qui restent à résoudre. Le sondage permettra également à l'Office de fixer des objectifs et des priorités dans le but d'améliorer l'accessibilité des transports au Canada. En 2000, l'Office amorcera la rédaction d'un code de pratiques sur les communications dans le réseau de transport de compétence fédérale. Le code traitera des difficultés que les personnes ayant une déficience sensorielle ou cognitive rencontrent lorsqu'elles voyagent, comme l'insuffisance perçue d'appareils de télécommunications pour sourds (ATS). L'Office s'emploiera aussi à mettre au point un mécanisme de surveillance dans ce point un mécanisme de surveillance de l'application du code ferroviaire dans ce secteur de l'industrie.

RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES DIFFÉRENDS

En 2000, l'Office poursuivra la mise au point d'un nouveau mécanisme de règlement des différends. Il prévoit réaliser un projet pilote d'une durée d'un an dans le secteur ferroviaire, ce qui lui permettra de mettre à l'épreuve et d'évaluer à fond le nouveau mécanisme. Les résultats du projet définiront la forme que pourrait prendre un tel mécanisme appliqué à l'échelle de l'Office.

* Le 17 février 2000, le ministre des Transports a déposé le projet de loi C-26 à la Chambre des communes, qui propose, entre autres, d'améliorer les responsabilités de l'Office pour prévenir les augmentations de prix déraisonnables à l'égard des trajets faisant l'objet d'un monopole et pour traiter certains types de plaintes se rapportant à des voyages par avion à l'intérieur du Canada.

*Pour les raisons indiquées dans la décision n° 33-R-2000, datée du 19 janvier 2000, l'Office a décidé que les actifs acquis aux termes d'ententes de remise en état devaient être inclus dans la valeur nette de récupération.

QUESTIONS RELATIVES AU TRANSPORT FERROVIAIRE

En septembre 1999, M. Arthur Kroeger a présenté au ministre des Transports ses recommandations visant le transport et la maintenance du grain au Canada. Si ces recommandations sont acceptées, elles modifieront la nature des activités de l'Office, en particulier celles liées au transport du grain de l'Ouest, aux droits de circulation, à l'abandon de lignes et à d'autres questions connexes. Jusqu'à ce que ces changements soient apportés, cependant, l'Office continuera de fixer le barème applicable au transport du grain de l'Ouest, avant le 30 avril de chaque année, et entendra les demandes et les plaintes formulées en vertu des dispositions actuelles de la Loi.

L'Office continuera de prendre note de l'incidence potentielle des changements récents et futurs touchant l'industrie ferroviaire, tels que les prises de contrôle, les fusions et les regroupements de compagnies de chemins de fer d'intérêt local. Il consultera aussi l'industrie ferroviaire et la Fédération canadienne des municipalités sur les questions liées au bruit.

L'Office devrait rendre sa décision au début de 2000* au sujet des actifs provenant d'ententes de remise en état des embranchements dans le dossier Cudworth. Cette décision tiendra lieu de précédents quant au traitement de ces actifs lors de la détermination de la valeur nette de récupération d'embranchements cédés à des gouvernements.

QUESTIONS RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

La restructuration récente de l'industrie canadienne du transport aérien modifiera

transport. Cet examen débutera vraisemblablement au cours de l'été 2000, et le ministre des Transports annoncera alors le plan qu'il entend suivre pour sa réajustation. Les consultations permanentes que mène l'Office auprès des divers secteurs de l'industrie des transports, des expéditeurs, des transporteurs, des groupes de consommateurs et d'autres paliers de gouvernement devraient aider à mieux comprendre les effets positifs ou négatifs de la Loi pour les diverses parties.

QUESTIONS RELATIVES AU TRANSPORT MARITIME

En novembre 1999, le ministre des Transports a déposé son rapport portant sur le pilotage maritime, lequel présentait les recommandations de l'Office ainsi que les réponses de Transports Canada à ces recommandations. On considère que le rapport a permis de franchir une étape importante dans l'avènement d'un régime efficace et en bonne santé financière, qui répond aux besoins légitimes de ses utilisateurs, garantit la sécurité de la navigation et protège les voies navigables.

Suivant les modifications apportées à la *Loi maritime du Canada* (LMC), l'Office est maintenant chargé de l'application de diverses dispositions régissant les différends entre les administrations portuaires et les utilisateurs des ports au sujet des droits. À cet égard, l'Office a reçu une demande de Halterm Limited, en décembre 1999, alléguant que l'Administration portuaire d'Halifax avait contrevenu aux articles 49 et 50 de la LMC en exerçant une discrimination injustifiée à son endroit, et en exigeant des droits qui n'étaient ni équitables ni raisonnables. Cette demande était à l'étude à la fin de l'année.



Perspectives d'avenir

L'Office évoluera de pair avec l'industrie des transports et avec la Loi sur les transports au Canada pour faire en sorte que l'industrie canadienne des transports puisse se tailler une place parmi ses plus grands concurrents mondiaux.

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur les transports au Canada, il y a

quatre ans, l'industrie des transports a évolué conformément au désir exprimé par le Parlement de compter davantage sur les forces du marché pour dicter la structure et la situation concurrentielle de cette industrie. À cette fin, le Parlement continue d'améliorer le cadre législatif, de manière à encourager les lignes aériennes, les sociétés de transport et les compagnies de chemin de fer à poursuivre les activités dans lesquelles ces dernières excellent, c'est-à-dire le transport de personnes et de marchandises dans notre pays et au-delà de nos frontières. Parallèlement, l'Office des transports du Canada s'est adapté à la nature changeante des besoins et aux nouvelles réalités afin d'appuyer l'industrie canadienne des transports et ses utilisateurs.

En encourageant ainsi les expéditeurs et les transporteurs à trouver des solutions que d'imposer des solutions par règlement, l'Office a dû aborder ses activités d'un point de vue différent de celui de ces prédécesseurs. Au cœur de cette

approche, on retrouve la nécessité pour l'Office de faire preuve de souplesse pour être en mesure de répondre rapidement à l'évolution de l'industrie. En conséquence, l'Office recourt à diverses méthodes — y compris, mais non exclusivement, la réglementation — pour aider le Canada à se doter d'un réseau de transport efficace et accessible.

Le Parlement désire que les forces du marché puissent se tailler une place parmi les premiers concurrents mondiaux. L'industrie et la législation des transports sont appelées à évoluer, et l'Office suivra cette évolution pour favoriser l'atteinte de cet objectif. Le présent chapitre énonce certains moyens que l'Office compte mettre en œuvre pour s'adapter à la conjoncture en l'an 2000.

EXAMEN DE L'APPLICATION DE LA LOI

L'article 53 de la Loi sur les transports au Canada prévoit l'examen de l'application de la Loi et de toute autre loi qui porte sur la réglementation économique du

Dans le présent chapitre, l'Office a rendu compte de son évaluation de l'effet de la Loi et des difficultés rencontrées dans son administration, à partir de son expérience directe. Grâce aux consultations qu'il mène auprès de l'industrie des transports et d'autres parties intéressées, l'Office a pu mieux comprendre les effets de la Loi. Cette compréhension lui sera utile dans ses efforts constants pour donner suite aux changements qui se produisent dans le contexte canadien des transports.

CONCLUSION

devrait envisager de préciser dans la Loi que cette disposition ne s'applique qu'aux transporteurs exploitant un service depuis au moins six mois. Cette modification aurait pour effet d'exclure de son application les exploitants saisonniers tout en permettant à des transporteurs aériens d'accéder temporairement au marché des services aériens.

L'article 64 s'applique à tous les services intérieurs, peu importe la nature du service. Par exemple, des exploitants saisonniers et des exploitants de gîtes, ainsi que certains exploitants de vols affrétés desservant temporairement des points donnés, doivent déposer l'avis exigé. Bien que l'Office ait traité ces situations en exemptant les transporteurs lorsque le respect de l'article n'était ni nécessaire, ni souhaitable ou pratique dans leur cas, on

il serait alors difficile pour l'Office, compte tenu des circonstances, de considérer que le transporteur peut rétablir le service. En fait, l'Office ne pourrait ordonner le rétablissement du service si l'assurance ou le certificat d'exploitation aérienne n'étaient plus valides, puisque le paragraphe 63(1) l'obligerait alors à suspendre ou à annuler la licence.

intention de cesser d'exploiter le service intérieur à Stephenville. Le 10 décembre 1999, l'Office a conclu qu'Inter-Canadien n'avait pas respecté l'article 64 de la Loi dans le cas du service aérien de Stephenville. Cependant, comme l'entre-

Le 27 novembre 1999, Inter-Canadien, une ligne aérienne qui desservait plusieurs points dans l'Est du Canada, a cessé toutes ses activités. Le 2 décembre 1999, le gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador a déposé une plainte en vertu de l'article 65 de la Loi, invoquant qu'Inter-Canadien avait manqué à l'obligation prévue à l'article 64 en ne donnant pas un avis de 60 jours quant à son

étrangers, de services réguliers désirant ajouter de nouveaux parcours, aux entre-prises soumissionnaires de marchés publics de même qu'aux nouvelles entre-prises désirant annoncer un service futur avant d'accepter des réservations.

Bien que l'Office ait pu s'acquitter des exigences étendues de l'article 59 en recourant à son pouvoir d'exempter un transporteur de son application, lorsque cette application n'apparaît ni nécessaire,

ni souhaitable ou pratique, on devrait néanmoins limiter la portée de l'article aux mesures de protection des consommateurs énoncées dans la politique de 1994 sur le transport aérien international.

AVIS D'INTERRUPTION OU DE RÉDUCTION DES SERVICES

(article 64)

En vertu de l'article 64, lorsqu'il y a au plus deux transporteurs aériens licenciés exploitant un service intérieur à un point donné et que l'un d'eux désire interrompre ce service ou encore en ramener la fréquence à moins d'un vol hebdomadaire, le transporteur est tenu de donner un avis d'au moins 60 jours de cette proposition. Cet avis informe officiellement les autres exploitants du secteur des possibilités commerciales éventuelles et donne aux collectivités le temps nécessaires pour rechercher d'autres transporteurs intéressés.

Lorsqu'un détenteur d'une licence néglige de se conformer à l'article 64, l'article 65 autorise l'Office à ordonner au transporteur de rétablir le service, mais seulement si l'Office est saisi d'une plainte écrite et si les circonstances permettent au transporteur de se conformer à l'arrêté. Par contre, lorsque des difficultés financières obligent un transporteur

le service. En conséquence, les chemins de fer peuvent être incapables de se départir de leurs lignes et de leurs obligations dans un délai raisonnable, contrairement à l'esprit de la Loi.

Dans ce domaine, le règlement extrajudiciaire des différends pourrait probablement aider les parties à conclure des ententes.

TRANSPORT AÉRIEN

Bien qu'aucune difficulté d'envergure n'ait été constatée en 1999 par rapport aux dispositions de la Loi visant le transport aérien, certaines questions de moindre importance ont continué de surgir à mesure que l'Office

acquerrait une plus vaste expérience de l'effet de la Loi.

OFFRE PUBLIQUE ET VENTE DE NOUVEAUX SERVICES AÉRIENS

(article 59)

L'article 59 subordonne la réservation et la vente de services aériens à la détention d'une licence d'exploitation de tels services. Ce concept ainsi que l'évaluation de la santé financière de l'entreprise figurait dans la politique canadienne de 1994 sur le transport aérien international, qui visait à protéger les consommateurs contre de nouveaux transporteurs canadiens de services d'affrètement international, lesquels qui auraient pu vendre des services de transport et ne pas dispenser le service par la suite.

En étendant la portée de l'article 59 à tous les services aériens offerts publiquement, la Loi a étendu cette interdiction aux transporteurs étrangers exploitant des vols d'affrètement, ainsi qu'aux transporteurs bien établis, canadiens et

- délai très court dont disposent les gouvernements pour décider s'ils acquièrent une ligne dont le transfert est proposé;
- l'exigence imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une compagnie de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur la valeur nette de récupération de la ligne;
- la liberté dont disposent les chemins de fer au chapitre de la segmentation des lignes.

En 1999, deux autres questions ont été soulevées pour ce qui est du mécanisme de négociation compris dans les dispositions sur le transfert et la cessation d'exploitation.

Négociations simultanées

La Loi permet à une compagnie de chemin de fer de céder une ligne à un gouvernement pour un montant n'excédant pas la valeur nette de récupération tout en poursuivant des négociations (après l'expiration du délai minimal de quatre mois prévu dans la Loi) avec une personne intéressée à l'exploiter à titre de ligne d'intérêt local. Des organismes provinciaux et municipaux sont préoccupés par le fait que leur acceptation de l'offre du chemin de fer pourrait entraver toute négociation simultanée avec d'autres parties souhaitant poursuivre l'exploitation du service ferroviaire. Parallèlement, si les gouvernements hésitent à accepter une offre parce que d'autres négociations sont en cours, le délai qui leur est accordé pour accepter l'offre peut échoir.

La Loi exige que les chemins de fer négocient de bonne foi avec toute personne ayant manifesté un intérêt à acquérir une ligne de chemin de fer pour en poursuivre-

RÉCUPÉRATION

VALEUR NETTE DE

vre l'exploitation à la suite de l'annonce du transfert proposé de cette ligne. Certaines parties ont demandé la raison pour laquelle il n'y avait pas de disposition équivalente s'appliquant aux négociations entre un chemin de fer et un organisme gouvernemental, tant à l'égard de la détermination de la valeur nette de récupération qu'à l'égard du transfert final de la ligne, après que la valeur nette de récupération a été établie.

En vertu de la Loi, l'Office peut fixer la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer, sur demande d'un gouvernement ou d'une compagnie de chemin de fer, lorsque ces derniers ne peuvent s'entendre sur cette valeur. Les parties peuvent présenter une telle demande à l'Office dans toute situation où elles ne peuvent s'entendre sur cette valeur dans les 90 jours suivant l'acceptation d'une offre. Dans ses rapports annuels précédents, l'Office a précisé certains problèmes que posait la Loi au chapitre de la valeur nette de récupération. Les problèmes qui suivent ne sont toujours pas résolus :

- Les gouvernements provinciaux et les administrations municipales voudraient connaître le prix de la ligne transférée avant d'accepter l'offre de transfert d'une compagnie de chemin de fer; plusieurs transporteurs n'appuient pas cette idée.
- Il se peut que les démarches entourant la vente, la cession par bail ou le transfert d'une ligne se poursuivent longtemps après que les parties ont conclu une entente. Dans l'interalle, le chemin de fer doit toutefois continuer de s'acquitter de son obligation d'offrir

Dans l'autre cas, se rapportant à la construction de l'installation de transport intermodal d'Edmonton, la Cour fédérale a confirmé la décision de l'Office. Cette décision concluait qu'aux fins de l'article 98 de la Loi, la définition de chemin de fer incluait non seulement les lignes principales et les embranchements, mais aussi les voies d'évitement, les lignes secondaires, les voies de triage ainsi que d'autres voies de service.

Deux autres préoccupations ont été soulevées en 1999 au regard de l'article 98. Tout d'abord, on a fait remarquer que l'approbation de l'Office n'était requise que pour la construction de lignes de chemin de fer et non pour la construction d'autres installations ferroviaires, telles que les gares ou stations, dépôts, quais, entrepôts ou autres bâtiments. Ces installations figurent dans la définition de « chemin de fer » prévue à l'article 87 de la Loi et peuvent par conséquent être construites par une compagnie de chemin de fer en vertu de l'article 95 de la Loi. Comme la compagnie de chemin de fer n'a pas à obtenir d'autorisation pour construire ces installations, ces dernières ne sont pas non plus assujetties à l'évaluation environnementale prévue dans la législation fédérale. Cependant, comme elles font partie des éléments d'un chemin de fer de compétence fédérale, leur construction échappe aussi aux mécanismes d'approbation des provinces et des municipalités, et elles peuvent donc être construites sans faire l'objet d'une quelconque approbation ou d'une évaluation environnementale.

Dans la même veine, la construction d'une ligne de chemin de fer ou d'installations ferroviaires « [...] à 100 mètres ou moins de l'axe d'une ligne de chemin de fer existante, s'il s'agit d'une ligne d'au

plus trois kilomètres de long » n'est pas subordonnée à l'autorisation de l'Office. Lorsque cette autorisation n'est pas requise, aucune évaluation environnementale n'est exigée en vertu de la Loi *canadienne sur l'évaluation environnementale*. De grandes installations telles que des cours de transport intermodal et des centres de transbordement peuvent donc être construites sans être assujetties à une autorisation. Ces installations qui échappent aux évaluations environnementales sont possiblement beaucoup plus imposantes qu'elles avaient été envisagées au moment de l'entrée en vigueur de la Loi.

TRANSFERT ET CESSATION DE L'EXPLOITATION DE LIGNES

Dans ses rapports précédents, l'Office indiquait que, de manière générale, les dispositions régissant le transfert et la cessation d'exploitation de lignes rem-plissaient les fins souhaitées, mais que des préoccupations précises avaient été formulées à l'égard de certaines dispositions. Ces dernières, décrites en détail dans les rapports annuels précédents et résumées ci-dessous, n'ont pas encore été résolues. Il s'agit de :

- l'absence d'exigence de donner avis d'un transfert prochain, lequel avis permettrait aux parties concernées de prévoir les conséquences des changements apportés dans l'exploitation des chemins de fer;
- la possibilité qu'éteigne les droits des expéditeurs et des gouvernements une fois qu'une ligne a été transférée hors de la compétence fédérale;
- l'absence d'exigence de fournir une preuve de transfert afin que les lignes transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées;

d'arbitrage — peuvent être publiées, dans la mesure où les éléments privés et commerciaux en cause, y compris l'identité des parties, demeurent confidentiels. L'Office a donc décidé de publier un résumé de ses décisions se rapportant aux questions de procédures contestées. Cette mesure devrait permettre aux parties qui désirent recourir à l'arbitrage de mieux comprendre le processus tout en l'améliorant. L'Office cherche d'autres moyens de bien faire comprendre les résultats de ces contestations.

L'Office est à revoir sa méthode de sélection des arbitres et d'établir des règles de procédure pour le déroulement des arbitrages. Ces mesures devraient faciliter le travail des arbitres tout en rationalisant le déroulement du processus. Elles aideront aussi les expéditeurs et les transporteurs qui recourent à l'arbitrage, en particulier dans les cas où le coût est un facteur important dans la décision d'y avoir recours.

À la suite des préoccupations exprimées par les expéditeurs au sujet du processus d'arbitrage, le juge Estey (dans son examen du système de maintenance et de transport du grain) et M. Arthur Kroeger (dans le processus de mise en œuvre) ont recommandé, en 1999, d'apporter plusieurs modifications législatives à l'arbitrage. Le juge Estey et M. Kroeger ont proposé par exemple que les expéditeurs et les transporteurs présentent simultanément leurs offres à l'arbitre.

Certificats d'aptitude

L'Office délivre des certificats d'aptitude à toute personne proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer, après s'être assuré que la personne détient une assurance-responsabilité suffisante. Cette disposition, qui avait pour but de faciliter

Construction de lignes de chemin de fer

L'accès aux marchés pour les nouveaux exploitants de chemin de fer tout en protégeant les intérêts des expéditeurs et de la population, semble toujours répondre à cette attente. Une question a toutefois été soulevée au sujet des certificats et de la compétence dont relèverait un chemin de fer proposé.

L'Office ne délivre des certificats d'aptitude qu'aux chemins de fer relevant de la compétence législative du Parlement canadien. Certains ont demandé à l'Office de préciser les facteurs dont il tenait compte au moment d'établir qu'un chemin de fer proposé relevait de la compétence fédérale. L'Office a l'intention de donner suite à cette question en précisant les facteurs pertinents dans la décision d'accompagner la délivrance de tout nouveau certificat d'aptitude.

Dans son rapport de 1998, l'Office indiquait que deux de ses décisions portant sur la construction de lignes de chemin de fer avaient été portées en appel devant la Cour fédérale du Canada. Tout en confirmant la décision de l'Office, la Cour en a profité pour clarifier l'interprétation de l'article 98 de la Loi portant sur la construction de lignes de chemin de fer.

L'un des cas concernait la construction d'une ligne devant desservir une installation de la Union Carbide près de Penticton (Alberta). Dans son jugement, la Cour fédérale a indiqué que l'Office avait interprété correctement son mandat en vertu de l'article 98 en se limitant à déterminer si l'emplacement de la ligne projetée était raisonnable et non si la ligne elle-même était raisonnable.

TABLEAU 5 COMPARAISON DES DEMANDES RELATIVES AU RÉGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET À L'ACCÈS CONCURRENTIEL

Loi de 1987 sur les transports nationaux du 1 ^{er} janvier 1988 au 30 juin 1996					Loi sur les transports au Canada. du 1 ^{er} juillet 1996 au 31 décembre 1999				
Dispositions	Articles pertinents	Nbre de demandes	Décisions		Dispositions	Articles pertinents	Nbre de demandes	Décisions	
Prix de ligne concurrentiels	Articles 134 à 144	6*		5	Prix de ligne concurrentiels	Articles 129 à 136	0	0	0
Interconnexion	Paragraphe 153(3)	10		3	Interconnexion	Articles 127 à 138	0	0	0
Niveau de service	Article 147	19		13	Niveau de service	Articles 113 à 116	18	9	3
Processus d'arbitrage	Articles 48 à 57	9		2	Processus d'arbitrage	Articles 159 à 169	13	5	0
Intérêt public**	Articles 59 à 63	12		9	Intérêt public**	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.

* Parmi les six demandes, quatre ont été déposées par le même expéditeur.
 ** Cette disposition n'a pas été reproduite dans la Loi sur les transports au Canada.

La Loi compte plusieurs dispositions sur le règlement des différends et sur l'accès concurrentiel aux chemins de fer. Il s'agit des dispositions relatives au niveau de service, à l'interconnexion, aux prix de ligne concurrentiels (FLC) et à l'arbitrage. Elles portent sur les tarifs des chemins de fer et les niveaux de service et prévoient des moyens d'accroître la concurrence.

Le tableau 5 indique le nombre et le type de demandes reçues au cours des trois dernières années et demie d'application de la *Loi sur les transports au Canada* par rapport aux demandes semblables reçues au cours des huit années et demie d'application de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux*. Ce tableau montre que les dispositions sur l'arbitrage et le niveau de service sont les plus souvent invoquées.

Arbitrage

La Loi adoptée en 1996 ramenait de 90 à 60 jours le délai prévu pour l'arbitrage. L'Office a déjà fait état en détail des problèmes associés à l'arbitrage, en particulier ceux liés à l'abrégement du délai prévu dans la Loi, au processus même ainsi qu'aux coûts de l'arbitrage. Ces problèmes, résumés ci-dessous, sont toujours présents.

- Certains expéditeurs croient que les transporteurs sont peu disposés à négocier et soulignent que l'une des parties peut freiner le processus en soulevant des objections de procédures,

parfois jusqu'au point où le processus ne peut être mené à terme dans le délai prévu de 60 jours et doit être repris.

- Certains considèrent que les expéditeurs sont désavantagés dans le processus d'arbitrage du fait qu'ils doivent former une offre finale au transporteur, lequel y répond ultérieurement. Les transporteurs maintiennent pour leur part que le dépôt successif des offres fonctionne bien.
- Des préoccupations ont aussi été exprimées selon lesquelles le processus d'arbitrage serait devenu trop légaliste et coûteux et pourrait produire des résultats inéquitables.
- Les expéditeurs considèrent que certains transporteurs sont avantagés par une meilleure connaissance de l'arbitrage, étant donné qu'ils participent plus souvent à ce processus, tandis que plusieurs expéditeurs n'y ont recours qu'une seule fois. En revanche, les transporteurs s'inquiètent de la possibilité que les arbitres puissent rendre des décisions sans connaissance suffisante de l'exploitation des chemins de fer, des décisions rendues par d'autres arbitres ou encore de l'esprit de la Loi.

Malgré ces problèmes, on continue de recourir de plus en plus aux dispositions sur l'arbitrage. Ainsi, on y a fait appel 9 fois de 1988 à 1996, et 13 fois depuis juillet 1996.

En 1999, l'Office s'est employé à améliorer le processus d'arbitrage. Par exemple, les éléments de nature privée ou commerciale de l'arbitrage demeurent confidentiels, à moins que les parties n'en conviennent autrement. Cependant, les décisions sur les questions de procédures faisant l'objet de contestation — par exemple, si un taux de transport inter-

renseignements ou à la compétence, l'Office doit souvent résoudre ces questions avant de se pencher sur le fond de la demande.

Le délai de 120 jours soulève aussi des problèmes lorsqu'une plainte semble indiquer qu'il existe un problème systémique dans le réseau de transport. Dans un tel cas, il convient d'adopter une approche systémique, telle que l'élaboration d'un règlement ou de codes de pratiques, une approche qui requiert toutefois de vastes consultations et pouvant prendre plusieurs mois. L'Office considère qu'il serait avantageux de pouvoir disposer d'autres options qui lui permettraient de prolonger de son propre chef le délai de 120 jours dans les dossiers où l'absence de prolongation pourrait causer un préjudice grave à l'une ou l'autre des parties.

En 1999, la question des délais s'est posée avec acuité dans plusieurs cas, dont voici deux exemples :

Subdivision Cudworth du CN

Comme on le mentionne au chapitre 2, le CN a déposé, en juin 1999, une demande de détermination de la valeur nette de récupération (VNR) d'une ligne de chemin de fer de sa subdivision Cudworth. Par la suite, plusieurs municipalités rurales ont demandé à l'Office d'exclure de la VNR de cette ligne la valeur des actifs acquis aux termes d'ententes de remise en état des embranchements.

L'Office a convenu de reporter l'instance sur la VNR et sa décision jusqu'à ce qu'il se soit prononcé sur la question des actifs provenant des ententes de remise en état. Cependant, il n'aurait pas été possible alors de déterminer la VNR dans un délai de 120 jours. En conséquence, l'Office

devait obtenir la permission des parties en cause, comme il le fait dans de telles circonstances, pour prolonger le délai applicable à la détermination de la VNR. Dans ce cas, les parties ont accepté la prolongation et l'Office n'a pu rendre sa décision au sujet de la VNR dans le délai de 120 jours.

Face à certains problèmes, il convient d'adopter une approche systémique, telle que l'élaboration d'un règlement ou de codes de pratiques.

Installation de transport intermodal à Edmonton

Le 24 février 1999, le CN a demandé à l'Office d'approuver la construction d'une installation de transport intermodal à Edmonton. L'Office n'a rendu une décision finale sur le sujet que le 4 octobre suivant, soit 222 jours plus tard. Dans ce cas, une évaluation environnementale était requise en vertu de la Loi canadienne sur l'évaluation environnementale (LCEE), laquelle suspend le pouvoir de l'Office de rendre une décision en vertu de la Loi sur les transports au Canada jusqu'à ce que l'évaluation environnementale ait été effectuée et qu'une décision ait été rendue en vertu de la LCEE. Cependant, la LCEE ne prévoit pas de délai pour le déroulement de l'évaluation, pas plus qu'elle n'oblige les autres parties à respecter les délais que la Loi impose à l'Office. Le dossier mentionné concernait de nombreuses parties et comportait aussi des questions complexes sur le plan environnemental. En conséquence, vu la nécessité d'une évaluation environnementale approfondie, l'Office a été obligé de reporter sa décision bien au-delà des 120 jours prescrits par l'article 29 de la Loi.

Chaque année, l'Office évalue l'effet de la Loi sur les transports au Canada et toute difficulté qu'il a rencontrée dans l'application de celle-ci.

Évaluation de l'effet de la Loi

DÉLAI POUR RENDRE UNE DÉCISION



u cours des dernières années,

l'Office a cerné divers problèmes relatifs aux délais qui sont impartis pour rendre les décisions. Ces délais sont notamment celui de 60 jours pour mener à terme le processus d'arbitrage et celui de 120 jours pour rendre la plupart des autres décisions. Dans les situations indiquées ci-dessous, et décrites plus en détail dans les rapports annuels précédents, les délais prévus peuvent s'avérer insuffisants pour que l'Office ou les autres parties puissent résoudre les litiges.

- La procédure peut être contestée ou des questions exceptionnellement complexes peuvent survenir au cours du processus d'arbitrage, ce qui en ralentit le déroulement.
- Une demande ou une plainte peut être incomplète, mais le délai prévu com-mence tout de même à courir, que l'acte introductif d'instance soit com-plet ou non.
- Des questions juridiques, se rapportant par exemple à la confidentialité des

Le paragraphe 42(2) de la Loi exige que l'Office présente, dans son rap-port annuel, une évaluation de l'effet de la Loi et de toute difficulté que l'Office a rencontrée dans son application. Le présent chapitre donne suite à cette exi-gence, en accordant une attention parti-culière aux domaines dans lesquels la Loi actuelle diffère de la précédente. Cette évaluation se fonde sur l'expérience que l'Office a acquise de la nouvelle loi, ainsi que sur les commentaires formulés par les fournisseurs et les usagers des services de transport.

Le mandat de l'Office consiste à appliquer la législation en matière de transports, tel que le Parlement l'a précisé dans la Loi. C'est pourquoi l'évaluation présentée dans ce chapitre ne porte pas sur les politiques existantes, mais plutôt sur les dispositions législatives qui favorisent l'application efficace et efficiente de la Loi et des politiques sous-jacentes.

British Airways avait pour politique d'exiger le port de la muselière par les chiens-guides et a demandé au transporteur d'éliminer cette disposition.

À la suite de cette décision, British Airways a avisé l'Office qu'il examinerait sa politique sur le transport des animaux aidants. Cette réponse de British Airways témoigne des améliorations au réseau de transport qui peuvent résulter du processus de plaintes, et ce, au profit de tous.

cation à la disposition de sa clientèle, par exemple un numéro de télécopieur et une adresse de courrier électronique, mais que les personnes sourdes n'ont pas toutes accès à ces moyens. L'Office a conclu que, étant donné l'importance et la nature de l'exploitation de First Air, l'absence d'une ligne de réservation assignée aux ATS représentait un obstacle abusif aux déplacements du demandeur. Il a donc ordonné au transporteur d'installer un ATS et d'en indiquer le numéro dans son site Web, dans tous ses messages publicitaires pour la vente de places, de même que dans toutes ses publications, à réimprimer, qui donnent de l'information sur ses services en matière de transport et à laquelle le grand public peut y avoir accès par d'autres voies.

Des plaintes ont aussi été déposées en 1999 au sujet des services d'ATS concernant d'autres transporteurs aériens, tant canadiens qu'étrangers. Il s'agissait notamment d'Air Canada, des Lignes aériennes Canadien International, de Bearskin Lake Air Services, d'Air St-Pierre S.A., de Northwest Airlines et de Lufthansa German Airlines. L'Office a aussi rendu des décisions sur la disponibilité d'ATS publics dans les aéroports de Montréal, de Toronto, de Bathurst et d'Ottawa, ainsi que dans les terminaux de VIA Rail Canada Inc., à Bathurst et à Truro.

Dommmages à un fauteuil roulant électrique

L'Office a reçu une plainte au sujet des difficultés rencontrées par un passager dont le fauteuil roulant électrique avait subi des dommages sérieux lors d'un déplacement avec Air Canada. La compagnie aérienne a fait réparer le fauteuil et a payé les frais de réparations; en

revanche, le demandeur a dû se servir d'un fauteuil roulant non motorisé pendant cinq jours. Le demandeur a déclaré que son fauteuil électrique lui procurait une liberté de mouvement pour exercer ses activités quotidiennes, tant au travail que chez lui.

Dans sa décision, l'Office a conclu que les dommages causés ainsi que le manquement à informer adéquatement le passager des autres possibilités pour le remplacement adéquat de son fauteuil constituaient des obstacles abusifs à ses déplacements. Air Canada a par la suite déposé des registres indiquant la formation donnée à certains des employés chargés de la maintenance des fauteuils roulants, informé ses employés de l'importance de manipuler avec soin les aides au déplacement et produit une brochure qui énonce les options pour la réparation d'aides endommagées, y compris les dispositions pour leur remplacement. L'Office examinera en 2000 tous les documents déposés afin d'établir s'il est nécessaire de prendre d'autres mesures.

Refus de transporter un animal aidant

Une personne aveugle a déposé une plainte au sujet du refus de la British Airways d'embarquer son chien-guide dans la cabine passagers à l'occasion d'un vol entre Toronto et New York. L'Office a conclu que ce refus représentait un obstacle abusif au déplacement. La ligne aérienne a justifié son refus par les restrictions sanitaires qu'impose le gouvernement du Royaume-Uni. L'Office a conclu que ces restrictions ne s'appliquaient pas aux vols entre le Canada et les États-Unis, et a demandé au transporteur de modifier son manuel de procédures en conséquence. Lors de l'étude de la plainte, l'Office a aussi constaté que

respecter le rapport sur les entraves à la communication. L'Office continue toutefois de recevoir des plaintes à propos des ATS.

À deux reprises en 1999, on a demandé à l'Office de rendre une décision indiquant si les plaintes étaient visées par la *Charte canadienne des droits et libertés*. En ce qui concerne la discrimination, la Charte s'applique aux cas où la discrimination découle de l'application d'une loi mais non d'actions personnelles.

Dans l'un de ces cas, se rapportant au transport au sol à l'aéroport Macdonald-Cartier d'Ottawa, l'Office a indiqué que les entreprises offrant des services de taxis et de navettes à l'aéroport étaient des entités privées, et qu'à ce titre, leurs actions ne pouvaient faire l'objet d'une contestation en vertu de la Charte.

Dans le deuxième cas, concernant la Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton (OC Transpo), la situation juridique de cette société était loin d'être aussi claire. L'Office a reconnu que, bien qu'OC Transpo soit une personne morale, la société faisait néanmoins l'objet d'un certain contrôle par l'administration municipale. Compte tenu des conséquences qu'entraînerait une telle décision sur les activités d'OC Transpo, l'Office a fait savoir qu'il serait plus approprié qu'une autre tribune détermine si le contrôle municipal exercé sur OC Transpo était suffisant pour l'assujettir à la Charte.

L'Office communique ses décisions aux personnes qui s'inscrivent sur ses listes de diffusion. Le public peut aussi consulter les décisions dans son site Web. On trouvera ci-dessous un bref aperçu des décisions les plus importantes rendues par l'Office en 1999.

Services interprovinciaux de transport accessible

Une personne ayant une mobilité réduite a déposé une plainte au sujet de la méthode à suivre pour demander le service de transport accessible de type porte-à-porte de la Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton (OC Transpo) à destination de Hull (Québec). Les services réguliers à destination de lieux de travail ou d'établissements postsecondaires situés à Hull sont tous assurés. Cependant, les passagers doivent réserver le service 24 heures à l'avance pour les déplacements non prévus à l'horaire; leur nom est alors inscrit sur une liste d'attente. Le demandeur considèrerait que cette dernière exigence donnait lieu à un traitement injuste et inéquitable à l'égard des personnes ayant une déficience, les personnes sans déficience n'y étant pas assujetties.

L'Office a reconnu qu'en raison de la nature du service de transport accessible, la gestion, l'établissement d'horaires et la coordination des réservations demandait une bonne part de planification quotidienne, et qu'en l'absence d'un service automatisé de réservations et d'établissement d'horaires, l'exigence d'un avis de 24 heures pour les déplacements non prévus s'avérerait nécessaire. L'Office a conclu que, bien que la méthode de réservation comporte des inconvénients, elle ne constituait pas un obstacle abusif.

Questions se rapportant aux ATS

Une personne sourde, contrainte d'utiliser un ATS, a déposé une plainte auprès de l'Office au sujet de l'absence de numéro d'ATS pour les réservations, dans le site Web de Bradley Air Services Limited (First Air). L'Office a constaté que First Air mettait d'autres moyens de communi-

D'autres plaintes se rapportaient à l'attribu-
tion de sièges adéquats à bord des
aéronefs, à l'accessibilité de l'équipement
du transporteur, au manque de sensibili-
sation de la part du personnel du trans-
porteur à propos des moyens de répondre
aux besoins des voyageurs ayant une
déficience, de même qu'à l'accessibilité
dans les terminaux.

En 1999, l'Office a relevé que le manque
ou le manque perçu d'appareils de télé-
communications pour sourds (ATS) cons-
tituait une préoccupation croissante
parmi les personnes sourdes ou malen-
tendantes. Pendant que l'Office conti-
nuait de recevoir des plaintes au sujet du
service et de la sensibilisation du person-
nel, le nombre de plaintes se rapportant
aux ATS augmentait de manière impor-
tante, représentant jusqu'à près de la
moitié de toutes les plaintes reçues. Il
s'agissait de plaintes liées au manque
d'ATS dans les terminaux, de l'absence de
service d'ATS chez certains transporteurs,
ou du fait que le transporteur n'indiquait
pas le numéro d'ATS de la même façon
que les numéros réguliers dans les mes-
sages publicitaires, les horaires ou dans
les sites Web.

Dans la plupart des cas, les transporteurs
et les fournisseurs de services ont adopté
les mesures correctives dictées par
l'Office. L'Office a reconnu que le proces-
sus de règlement des plaintes dépendait
de la collaboration des parties, mais cette
question s'inscrivait toutefois dans un
contexte systémique plus vaste. C'est
pourquoi, en juin, l'Office a fait parvenir
à tous les transporteurs aériens et à tous
les exploitants d'aéroports canadiens une
lettre au sujet des ATS, les enjoignant à
examiner les décisions pertinentes de
l'Office et à évaluer les mesures qu'ils
devraient prendre, le cas échéant, pour

associés à ces sièges additionnels étaient
excessifs. L'Office a distribué des exem-
plaires du rapport aux parties intéressées
et étudié leurs commentaires à la fin
de 1999.

Services de transport municipaux interprovinciaux

Vers le milieu de l'année 1998, l'Office a
reçu trois plaintes au sujet de l'accessibi-
lité des services dispensés par la Société
de transport de l'Outaouais (STO). Après
un examen sommaire des renseignements
communiqués par les parties, l'Office a
indiqué qu'il avait besoin de détails sup-
plémentaires au sujet des services de
transport public et de transport accessible
offerts aux personnes ayant une défi-
cience. Il a donc retenu les services d'un
expert-conseil pour étudier la question en
profondeur et pour rédiger un rapport. Le
rapport final a été déposé à la mi-décem-
bre de 1999, et l'Office a fait parvenir des
exemplaires aux trois demandeurs et à la
STO aux fins de commentaires. L'Office se
penchera sur l'analyse de l'expert-conseil
et sur les commentaires des parties avant
d'établir si le service de transport accessi-
ble de la STO comporte des obstacles
abusifs aux déplacements des personnes
ayant une déficience.

SOMMAIRE DES PLAINTES

Questions ayant suscité des plaintes

Les plaintes reçues au cours des 10
dernières années concernaient principale-
ment des questions portant sur le niveau
de service, telles que l'aide insuffisante
reçue dans un terminal, les méthodes
utilisées pour embarquer les passagers
ayant une mobilité réduite, les refus de
transporter des aides au déplacement et
les dommages causés à ces dernières.

des initiatives fédérales en matière de transport visant l'intégration et l'égalité de traitement des personnes ayant une déficience.

RÉSOLUTION DE PLAINTES

Les voyageurs ayant une déficience, qui considèrent avoir rencontré un obstacle abusif, peuvent déposer une plainte auprès de l'Office. Celui-ci mène alors une enquête afin d'établir en premier lieu s'il existe un obstacle et, ensuite, s'il s'agit d'un obstacle abusif.

Lorsque l'Office constate l'existence d'un obstacle abusif, il prend les mesures nécessaires pour que cet obstacle soit éliminé. En prenant de telles mesures, l'Office participe à l'élimination des obstacles injustifiés nuisant aux déplacements.

En 1999, l'Office a reçu 70 plaintes et il a rendu des décisions à propos de 51 plaintes, de même que présenté ses conclusions au sujet de deux longues enquêtes mentionnées dans le rapport annuel de l'an dernier.

Transport aérien

des personnes obèses

L'Office a reçu une plainte en novembre 1997 à l'endroit d'un transporteur aérien au sujet des frais demandés pour le siège supplémentaire requis par un passager obèse. Étant donné qu'une décision sur cette question aurait pu avoir des conséquences importantes pour tous les transporteurs, l'Office a décidé de mener de plus amples consultations avant de rendre sa décision. Toutes les parties concernées ont convenu de proroger le délai prescrit par la Loi pour rendre une décision, afin d'accorder le temps nécessaire à la tenue des consultations. L'Office a

FIGURE 2 : PLAINTES SUR L'ACCESSIBILITÉ
Type de plaintes résolues en 1999 (%)



nommé un agent d'enquête pour étudier si l'obésité devait être considérée comme une déficience aux fins des dispositions sur l'accessibilité contenues dans la Loi. L'agent a aussi été chargé d'étudier les pratiques dont font usage les transporteurs aériens canadiens pour satisfaire les besoins des passagers obèses qui ont besoin d'espace supplémentaire.

Après avoir effectué des recherches et des consultations, l'agent a présenté à l'Office un rapport intérimaire en avril 1999. Il concluait que l'obésité est une maladie chronique qui doit être considérée comme une déficience aux fins de l'application de la Loi, mais seulement dans le cas où la taille de la personne requiert un espace supplémentaire pour voyager. L'agent a en outre indiqué que les frais imposés par les transporteurs pour des sièges supplémentaires étaient inacceptables, puisque l'industrie n'avait pas fourni d'information, lors des consultations, soulignant que les frais

ont fait une présentation sur la politique canadienne en matière de transports accessibles.

Informez les agents de voyage

L'Office incite les agents de voyage à demander des renseignements des plus détaillés à leurs clients afin qu'il puisse le mieux répondre à leurs besoins, notamment à ceux des personnes ayant une déficience. Un agent de voyage ayant vu une annonce de l'Office sur la publication *Être maître de la situation – Guide de transport aérien* a téléphoné pour en obtenir un exemplaire. Cette personne désirait aussi recevoir des conseils sur la façon de s'occuper des personnes ayant une déficience. Le personnel de l'Office lui a suggéré de s'entretenir avec ses clients de leurs besoins particuliers, lorsque ces derniers indiquent avoir une déficience, ainsi que de décrire l'excursion proposée, en particulier les obstacles du parcours, le temps de marche et les difficultés du terrain. Cet agent de voyage a fait savoir qu'il encouragerait ses collègues à poser des questions pertinentes à leurs clients pour qu'ils puissent le mieux répondre à leurs besoins.

Les domaines du transport et du tourisme étant étroitement liés, l'Office a de ce fait participé à plusieurs activités visant à faciliter le tourisme pour les personnes ayant une déficience, que ce soit à destination du Canada ou de l'étranger. Mentionnons, entre autres, une présentation donnée sur le service à la clientèle lors du World Congress for Travellers with Disabilities and Mature Travellers de 1999, congrès parrainé par la Society for the Advancement of Travel for the Handicapped, et une séance de sensibilisation tenue devant les représentants des pays des Caraïbes et d'Amérique centrale, et organisée par la Florida-Caribbean Cruise Association.

Personnes âgées

Force est de constater que l'incidence des déficiences augmente en vieillissant. C'est pourquoi l'Office s'efforce de répondre aux besoins des voyageurs âgés dans le cadre du volet de son mandat consistant à veiller à l'accessibilité du réseau de transport relevant de la compétence fédérale. En 1999, déclarée Année internationale des personnes âgées, les efforts de l'Office ciblés sur les besoins des personnes âgées en matière de services ont débouché sur une participation active à la Quatrième conférence mondiale sur le vieillissement, qui a eu lieu à Montréal en septembre. L'Office a en outre préparé une édition spéciale de son bulletin *fort apprécié On va de l'avant*, qui souligne l'année internationale des personnes âgées. L'Office maintient une participation active au sein du Comité interministériel sur le vieillissement et les personnes âgées, qui s'emploie à promouvoir et à faciliter une approche intégrée en matière de politiques et de programmes destinés à une population vieillissante.

Activités interministérielles

L'Office a maintenu sa collaboration avec d'autres ministères dans le but de répondre aux besoins des personnes ayant une déficience. Il a entre autres collaboré avec Développement des ressources humaines Canada dans le contexte de la Stratégie fédérale concernant les personnes handicapées.

En mars, le ministre des Transports et le président de l'Office ont comparu devant le Sous-comité de la Chambre des communes sur la condition des personnes handicapées. Ils ont à cette occasion traité des rôles et des réalisations de Transports Canada et de l'Office en matière de promotion et de surveillance

STATISTIQUES SUR L'INFORMATION EN MATIÈRE DE TRANSPORT ACCESSIBLE - 1999

L'Office dispense quotidiennement des conseils pratiques sur les transports accessibles, tant au grand public qu'à l'industrie, en réponse aux demandes téléphoniques, aux lettres ou aux invitations à participer à des conférences ou à des foires commerciales.

Exemplaires de la publication	23 156
<i>Guide de transport aérien</i> distribués	20 151
Autres brochures sur l'accessibilité distribuées	7 392
Exemplaires de la publication	11 213
<i>Prenez l'air</i> averti distribués	8 078
Demands de renseignements généraux et demandes sur l'accessibilité reçues sur la ligne 1-800	24
Présentations publiques	12
Expositions (accessibilité, industrie des transports et consommateurs)	13
Messages publicitaires	

ses services de transport; l'Office a insisté sur le fait que la consultation et le consensus étaient des moyens pratiques et dynamiques d'éliminer les obstacles aux déplacements des voyageurs ayant une déficience. À l'heure où la tendance est à la mondialisation des services de transport, que ce soit en raison de fusions, d'alliances ou du partage de codes, le travail accompli par l'Office revêt une haute importance pour les Canadiens voyageant à l'étranger. Ce travail a permis de faire connaître le Canada à l'échelle internationale comme chef de file dans la promotion de l'accès au réseau de transport pour les personnes ayant une déficience.

Montréal en octobre 1999. Des représentants de l'Office ont aussi participé à une conférence sur le renforcement de la chaîne de transport, parrainée par la Conférence européenne des ministres des transports, ainsi qu'à une séance de travail de la Commission européenne de l'aviation civile.

Au cours de l'année, des représentants de l'Office ont rencontré des délégations de différents pays, notamment de la Chine, du Japon et de l'Australie, leur offrant de l'information au sujet de la politique canadienne en matière de transports accessibles.

En juillet, les membres d'un comité consultatif sur l'accessibilité à bord des navires à passagers, relevant du Architectural and Transportation Barriers Compliance Board, un organisme américain, se sont rendus à Vancouver pour constater sur place les caractéristiques d'accessibilité de paquebots de croisière. Le président et le personnel de l'Office

répondre à des questions portant sur les codes de pratiques et les règlements de l'Office en matière d'exploitation.

L'Office offre plus fréquemment des ateliers, portant sur les voyages, aux personnes ayant une déficience au cours d'événements parrainés par différents groupes, tels que l'Alliance canadienne des personnes ayant la broncho-pneumopathie chronique obstructive, la section de Toronto de la Société canadienne de la scéléroses en plaques et le Gage Transition to Independent Living Service. L'Office occupe régulièrement des stands lors d'événements visités par les personnes ayant une déficience, comme la Foire commerciale People in Motion, à Toronto, et le Symposium sur les déficiences de la région d'Ottawa-Carleton. En collaboration avec Air Nova, l'Office a aussi offert un atelier sur les voyages pendant la réunion annuelle de l'Atlantic Cerebral Palsy Association, à Charlottetown.

Étant donné que bon nombre de Canadiens ont recours aux agents de voyages pour leurs déplacements, l'Office a donc choisi de faire la promotion de l'accessibilité dans les transports auprès de ces agents et des voyageurs. Au cours de 1999, l'Office a participé à titre d'exposant à des foires de l'industrie des transports, à Ottawa, Vancouver, Langley, Victoria, Hamilton et Montréal. En octobre 1999, l'Office était du nombre des quelque 400 exposants, représentant plus de 100 pays, au 11^e Salon international du tourisme et des voyages de Montréal. Dans le contexte d'une autre initiative en matière d'accessibilité, l'Office prépare actuellement un « aide-mémoire » qui aidera les fournisseurs de services de transport à l'occasion de voyages par avion. Ce document offre une aide aux agents qui s'occupent des préparatifs de

voyage de leurs clients. On y énumère les services que doivent fournir les transporteurs aériens, comme l'aide pour se rendre aux portes d'embarquement, la désignation de places spéciales en raison d'une déficience et le transport gratuit des aides au déplacement. L'Office a présenté une version préliminaire de « l'aide-mémoire » à l'industrie des agents de voyage aux fins d'examen et de commentaires. « L'aide-mémoire » accompagnera éventuellement le *Guide de transport aérien*. Les intervenants de l'industrie et les voyageurs ayant une déficience disposeront, grâce au guide et à « l'aide-mémoire » une fois terminé, de ressources utiles pour faciliter leurs voyages.

Cette année encore, le personnel de l'Office a donné, dans l'ensemble du pays, des ateliers d'une demi-journée à des étudiants suivant une formation d'agent de voyage ou de conseiller en tourisme. Les ateliers ont été présentés à Vancouver, Kelowna et Surrey (Colombie-Britannique) et à London (Ontario). Le personnel a aussi donné des présentations portant sur le service à la clientèle à la Tourism Educators' Conference du Pacific Rim Institute of Tourism, ainsi qu'à l'occasion de la conférence annuelle de l'International Society of Travel and Tourism.

Initiatives d'ampleur internationale

À l'échelle internationale, l'Office a continué de promouvoir des normes de service uniformes à l'intention des Canadiens ayant une déficience qui voyagent à l'étranger. Des organismes gouvernementaux étrangers et des organisations internationales ont manifesté le désir d'étudier plus à fond les façons dont le Canada renforçait l'accessibilité dans

le personnel a effectué de tels travaux auprès de 10 transporteurs et exploitants de terminaux. L'Office a aussi demandé à 11 organisations de soumettre de plus amples renseignements sur le contenu de leur programme de formation et de préciser l'identité des employés qui avaient reçu cette formation.

Ces mesures de suivi fournissent à l'Office une information utile au sujet du matériel que les fournisseurs mettent à la disposition des voyageurs ayant une déficience, mais cette information ne l'éclaire pas sur d'autres questions liées au service, par exemple l'efficacité de la formation dispensée au personnel. Au printemps 1999, l'Office a donc entrepris de réaliser un sondage auprès des personnes ayant une déficience dans le but de déterminer leur niveau de satisfaction quant à l'accessibilité du réseau de transport canadien. Il a retenu les services des Associés de recherche Ekos pour élaborer et éprouver un questionnaire. Celui-ci a par la suite été révisé à la lumière des discussions avec le Comité consultatif et les groupes de pré-enquêtes formés de personnes ayant une déficience, dont les réunions ont eu lieu durant l'été 1999. L'Office se penche à l'heure actuelle sur le choix de la méthode de sondage qui permettra d'obtenir le meilleur échantillon représentatif dans le groupe cible.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS

Personnes ayant une déficience
L'Office encourage partout au pays les personnes ayant une déficience à promouvoir ses activités en matière d'accessibilité des transports. Il recueille à cette fin des commentaires et des suggestions lors d'assemblées communautaires, de

groupes de discussion et d'événements de sensibilisation, à l'occasion desquels il offre des conseils aux voyageurs ayant une déficience. Des organisations de personnes ayant une déficience ainsi que des représentants de l'industrie appuient les efforts de l'Office dans ce domaine. Ce dernier diffuse les ébauches de règlements et les codes de pratiques sous forme imprimée, en braille, sur bandes audio et en version électronique aux quelque 3 000 personnes qui se sont inscrites dans la base de données sur l'accessibilité des transports.

La campagne publicitaire du Programme des transports accessibles vise principalement les publications produites par les personnes ayant une déficience, ou à l'intention de celles-ci ou des aînés. Les messages qu'on y communique ciblent les besoins de ces groupes en matière de transport. De plus, l'Office produit régulièrement des articles pour ces publications, tandis que les deux services des aveugles, La Magnétothèque et VoicePrint, diffusent ses messages. En 1999, l'Office a fait diffuser 13 messages publicitaires.

Industrie des transports

L'Office a fait une présentation spéciale devant le comité sur l'accessibilité de l'Association du transport aérien du Canada (ATA), en novembre 1999, pour le mettre au courant des questions d'accessibilité dans le domaine de l'accessibilité des transports, telles que l'enquête sur le transport des personnes obèses, les activités de surveillance ainsi que les services à fournir aux personnes ayant une déficience à bord des petits avions. L'Office a aussi pris la parole devant le comité consultatif sur l'accessibilité des Lignes aériennes Canadien International pour

aura lieu en janvier 2002, où entreront en vigueur les critères d'accessibilité relatifs aux toilettes.

En plus d'établir des critères d'accessibilité à bord des aéronefs en s'appuyant sur le Code aérien, l'Office a pris d'autres mesures visant l'accessibilité de ce moyen de transport. C'est ainsi qu'il publiait, en novembre 1997, le rapport intitulé *Entraves à la communication : un aperçu des obstacles auxquels sont confrontés les personnes ayant une déficience qui utilisent les transports aériens*, présentant 25 recommandations pour éliminer les entraves à la communication auxquelles doivent faire face les personnes ayant des déficiences sensorielles ou cognitives qui voyagent par avion. Bien que le rapport ne constitue pas un code de pratiques, il témoigne néanmoins de l'engagement de l'Office de trouver des solutions aux besoins en matière de communication des personnes ayant une déficience qui se déplacent par avion. Au cours de 1999, l'Office a recueilli de nouvelles données auprès des transporteurs aériens et des exploitants de grands aéronefs pour déterminer s'ils observent les recommandations du rapport. Les résultats de cet exercice seront publiés en 2000.

À l'occasion de leurs visites périodiques aux bureaux des transporteurs ou des exploitants de terminaux, les enquêteurs de l'Office vérifient les registres sur la formation pour s'assurer que les entreprises respectent les exigences administratives du *Règlement sur la formation du personnel*. Lorsque le personnel de l'Office constate un non-respect du règlement, il collabore avec le transporteur ou l'exploitant de terminal concerné pour l'aider à rendre son programme de formation conforme aux exigences. Au cours de la période visée par le présent rapport,

Le Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (le Code aérien) est entré en vigueur le 1^{er} janvier 1999. Il établit des critères d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience, à bord des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus. Bien que la plupart des critères du Code aérien soient entrés en vigueur au début de 1999, les exigences se rapportant aux toilettes n'entreront en vigueur que le 1^{er} janvier 2002.

En janvier 1997, l'Office a recueilli des données de référence des transporteurs aériens, dont l'analyse a révélé qu'ils étaient en bonne voie d'atteindre les objectifs du Code. Ainsi, la plupart des transporteurs s'acquittaient des exigences en matière de signalisation et d'éclairage, de recouvrements de sols non éblouissant et antidérapants et d'espace de rangement réservé aux aides à la mobilité dans les cabines. Bien que plusieurs transporteurs exploitant de gros aéronefs aient déjà intégré certaines des caractéristiques requises pour l'accessibilité des toilettes, ces dispositifs étaient beaucoup plus rares dans le cas d'aéronefs de moins de 100 places.

En 1999, au moment de l'entrée en vigueur du Code de transport aérien, l'Office a recueilli de nouvelles données sur le respect du Code dans l'industrie. À la fin de l'année, l'Office analysait tous ces renseignements et prévoyait en rendre compte en 2000. Selon les premières constatations, on remarque une sensibilisation accrue à l'égard des exigences du Code. On remarque également le fait que les dispositifs non encore installés sont ceux de moindre coût, comme les bandes de couleurs contrastantes des escaliers et les poignées de portes. La prochaine cueillette de données

demande de l'Office; à la fin de l'année, celui-ci étudiait les moyens les plus appropriés de régler la question.

SURVEILLANCE

Le Programme des transports accessibles comporte la surveillance, la mesure et l'évaluation régulières du respect, par l'industrie, des règlements et des codes de pratiques de l'Office se rapportant aux personnes ayant une déficience. On effectue à cette fin des sondages, des inspections sur place et des enquêtes sur les plaintes.

Avant l'entrée en vigueur d'un code, l'Office établit des données de référence sur le degré d'accessibilité offert par les transporteurs aériens. Ces données de référence permettent à l'Office de mesurer les améliorations apportées à ce chapitre en comparant les données recueillies avant et après l'entrée en vigueur d'un code.

Cartes sur les exposés de sécurité

Air Canada a demandé au personnel de l'Office son avis au sujet de la couleur à utiliser lors de la réimpression de cartes d'exposés à l'intention des passagers. Celles-ci, destinées aux personnes aveugles ou ayant une vision partielle, les incitent à demander à l'équipage un exposé de sécurité individuel. Air Canada était sur le point de commander un nouveau stock de ces cartes et désirait savoir si le noir était toujours la couleur d'impression la plus indiquée. Le personnel de l'Office s'est procuré les lignes directrices de l'édition en gros caractères auprès de l'Institut national canadien pour les aveugles, ce qui lui a permis de confirmer que les caractères noirs demeurent les plus indiqués pour les personnes ayant une vision partielle. Dans le but de rapprocher davantage l'industrie et les personnes ayant une déficience, le personnel de l'Office a donné à Air Canada le nom d'une personne-ressource de l'Institut pour répondre à de semblables questions à l'avenir.

Au cours de 1999, l'Office a poursuivi ses travaux avec Justice Canada concernant les modifications proposées au Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (Règlement sur la formation du personnel), visant à clarifier l'application projetée de ce règlement.

Projet de recherche

L'Office a aussi mis sur pied un projet de recherche conjoint avec le Centre de perfectionnement des transports, de Transports Canada, au sujet des dispositifs d'embarquement utilisés par les aéroports et les transporteurs aériens du Canada. Grâce à l'information recueillie, il sera en mesure de déterminer si des normes canadiennes sont requises à l'égard de ces dispositifs.

Dispositions des tarifs visant les personnes ayant une déficience

Dans le cadre des efforts continus qu'il déploie à l'échelle internationale pour accroître l'accessibilité, l'Office a demandé aux transporteurs aériens qui déposent des tarifs de services internationaux réguliers de modifier les conditions de transport énoncées dans ces documents. On demandait que les tarifs indiquent le droit de la personne ayant une déficience d'établir elle-même si elle a besoin d'un accompagnateur, et qu'ils fassent mention des politiques du transporteur en matière de transport des personnes ayant une déficience. Les dispositions permettaient aux personnes ayant une déficience de voyager plus facilement.

Dans une proportion de 92 p. 100, ces transporteurs ont déposé des dispositions tarifaires appropriées. Six d'entre eux n'ont toutefois pas donné suite à la

consultations se déroulent par correspondance et par téléphone. Cependant, compte tenu de l'importance que revêtent les consultations sur place et des avantages qui en découlent, l'Office s'est engagé à tenir des réunions annuelles avec le Comité.

Codes de pratiques volontaires

Conformément aux politiques gouvernementales, l'Office établit des normes fondées sur le rendement, sous forme de codes de pratiques d'application volontaire, avant d'envisager l'adoption de règlements. Ces codes de pratiques — que l'Office élabore dans le cadre de consultations avec les personnes ayant une déficience, l'industrie et des groupes d'aidés — désignent les mesures minimales que les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient prendre pour rendre les services et le matériel accessibles aux personnes ayant une déficience. Les codes de pratiques offrent en outre à l'Office l'avantage de pouvoir être mis en application beaucoup plus rapidement que les règlements.

À l'occasion d'une cérémonie tenue au terminal du traversier de Marine Atlantique S.C. à North Sydney (Nouvelle-Écosse), en juin 1999, l'Office a publié son troisième code, intitulé Code de pratiques : Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience. Des représentants de l'Office, de Marine Atlantique S.C., de l'industrie des traversiers et d'organisations des personnes ayant une déficience ont participé à cet événement spécial. L'Association canadienne des opérateurs de traversiers s'est alors non seulement engagée à respecter le Code, mais a aussi déclaré que l'industrie du transport maritime — qui respecte déjà la plupart des normes d'accessibilité contenues dans le Code — excédera, dans

Le Code de pratiques : Accessibilité des traversiers fixe des normes pour l'accessibilité du matériel sur les services de traversiers extra-provinciaux. Il s'agit entre autres de normes d'accessibilité pour les coursives, les ascenseurs, les téléphones, les zones publiques, les cabines et les toilettes, de même que de normes relatives à la signalisation et aux communications parlées.

Si l'on compte les trois codes de pratiques de l'Office (transport aérien, ferroviaire et par traversier) et le Code des autocaristes de Transports Canada, il existe maintenant un code de pratiques pour chacun des réseaux de transport canadiens relevant de la compétence fédérale.

Activités de réglementation

Cette année, l'Office a mené des consultations auprès du Comité consultatif sur l'accessibilité et auprès de transporteurs aériens exploitant de petits aéronefs (de 29 sièges passagers ou moins) au sujet de la nature et de la variété des services que les transporteurs pourraient offrir aux personnes ayant une déficience qui empruntent ce moyen de transport. L'Office tente de préciser les dispositions de la partie VII du Règlement sur le transport aérien, s'appliquant à l'heure actuelle aux aéronefs de 30 sièges passagers et plus, qui pourraient aussi s'appliquer aux petits aéronefs.

L'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience est un élément important du mandat de l'Office, qui est demeuré, en 1999, l'une des sphères d'activité les plus chargées.

plusieurs cas, ses exigences. Cet événement aura permis une fois de plus de démontrer la force des partenariats existant entre l'Office, les consommateurs ayant une déficience et l'industrie.

intéressées, siègent au Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office (on trouvera à l'annexe 2 la liste des membres du Comité). Celui-ci fournit une aide à l'élaboration des règlements, des codes de pratiques et des lignes directrices à l'intention de l'industrie, dans le but d'améliorer l'accessibilité du réseau de transport de compétence fédérale. L'Office consulte le Comité sur une base régulière au sujet de tous ses projets de réglementation. Une bonne part de ces

Dans les efforts qu'il déploie pour que les voyageurs ayant une déficience puissent avoir un accès adéquat au réseau de transport de compétence fédérale, l'Office prend en compte à la fois les besoins de ces personnes et la capacité des transporteurs de leur offrir l'accessibilité aux modes de transport.

Des représentants des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports, ainsi que d'autres parties

Le sondage a révélé que les consommateurs trouvaient le guide fort pratique.

- Tous ont déclaré qu'il était facile à consulter et à comprendre et que les conseils sur les voyages étaient utiles.
- « Le guide m'a permis de planifier mon voyage et d'éviter bien des problèmes. » « Le guide m'a été extrêmement utile, autant avant que pendant mon voyage. »
- Une vaste majorité de passagers ayant une déficience et ayant voyagé par avion après avoir reçu le guide ont indiqué l'avoir utilisé pour planifier leur voyage, tandis que la presque totalité d'entre eux (97 p. 100) a indiqué que le guide avait renforcé leur sentiment de confiance à l'occasion de leurs déplacements.

- « Le guide m'a rendu plus confiant. L'occasion de leurs déplacements. »
- « Le guide m'a aidé à répondre à plusieurs de leurs questions. »

« Beaucoup de personnes empruntent le guide, et les commentaires reçus à son sujet sont favorables. »

On trouvera plus de renseignements au sujet du contexte et des résultats du sondage dans le site Web de l'Office.

En 1998, l'Office a produit une brochure intitulée *Être maître de la situation – Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*. Les personnes ayant une déficience qui planifient un voyage peuvent y trouver une foule d'information et de renseignements. On a distribué plus de 30 000 exemplaires depuis sa parution, ce qui montre clairement le succès de cette initiative. Voici quelques exemples de suggestions que l'on retrouve dans le guide :

- Demandez une confirmation écrite des services devant être fournis.
- La déclaration volontaire d'une déficience est une étape essentielle. Renseignez-vous sur l'aménagement intérieur de l'aéronef.
- Les documents et les médicaments devraient être gardés à portée de main.

Le guide offre des conseils pratiques aux passagers ayant une déficience au sujet des caractéristiques de l'accessibilité et des services offerts lors de voyages par avion. L'Office désirait savoir si le guide répondait aux besoins de ces passagers; c'est pourquoi, en 1999, il a demandé aux personnes qui l'avaient reçu d'évaluer la clarté et la facilité de compréhension. Des personnes sondées, 83 p. 100 étaient des personnes ayant une déficience, dont 93 p. 100, des passagers.

transport aérien et de délivrance de licences aux transporteurs, devant le Comité permanent des transports de la Chambre des communes et devant le Comité sénatorial permanent des transports et des communications.

ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE



L'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience est un

élément important du mandat de l'Office, qui est demeuré, en 1999, l'une des sphères d'activité les plus chargées. L'Office veille à l'élimination des obstacles abusifs de deux façons : de manière

ponctuelle, en réglant chacune des plaintes déposées, et dans une perspective systémique, en élaborant des règlements et des codes de pratiques. En 1999, l'Office a rendu d'importantes décisions en matière d'accessibilité et a adopté un code de pratiques additionnel. Il a aussi poursuivi ses consultations auprès des parties intéressées, en tenant des réunions de comités de travail et en cherchant des consensus dans l'établissement de nouvelles normes.

CODES DE PRATIQUES, RÉGLEMENTS, RECHERCHE ET DISPOSITIONS TARIFAIRES

L'élaboration des règlements et des codes de pratiques en matière d'accessibilité, de même que la surveillance de leur respect par les transporteurs et les exploitants de terminaux relevant de la compétence fédérale, demeurent des volets importants du mandat de l'Office.

programme de SAP sur les transporteurs aériens en général et sur les Lignes aériennes Canadien en particulier. En avril également, la présidente de l'Office a fait une présentation à la section du droit aérien, Direction de la Colombie-Britannique, de l'Association du Barreau canadien où elle a traité des responsabilités de l'Office en matière d'émission de licences aux transporteurs, de la politique du transport aérien, d'assurance-responsabilité, de questions entourant le passage à l'an 2000 ainsi que de l'accessibilité des transports. En décembre, le personnel de l'Office a fait une présentation au Conseil des aéroports du Canada et au Conseil international des aéroports — Amérique du Nord, au sujet des rôles et des responsabilités de l'Office en matière de transport aérien.

De plus les enquêteurs de l'Office travaillent conjointement avec d'autres organismes d'application de la Loi. Ils l'aident par exemple à régler les cas de services aériens illégaux à destination de zones de chasse et de pêche. C'est dans ce contexte que les agents de l'Office chargés de l'application de la Loi ont fait, en juin, une présentation aux agents de protection de la faune, à Stephenville (Terre-Neuve), au sujet du programme d'inspections et d'enquêtes de l'Office. En septembre 1999, on a fait aussi des présentations devant la Royal Newfoundland Constabulary, à Labrador City, et au service de police municipal de Fermont (Québec), portant sur le mandat de l'Office, la Loi, les règlements ainsi que l'objet des activités d'application de la Loi.

À l'occasion des travaux entourant la restructuring de l'industrie canadienne du transport aérien, à l'automne 1999, le personnel a donné des présentations au sujet du mandat de l'Office en matière de

aussi mené 32 enquêtes sur des personnes ou des transporteurs soupçonnés d'exploiter illégalement des services aériens et a relevé 22 infractions à ces occasions.

Le personnel en poste à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver gère ce programme. En plus de réaliser les enquêtes et les inspections, ces personnes dispensent de l'information qui aide les fournisseurs de services de transport à s'acquitter des exigences législatives et réglementaires.

Programme de sanctions administratives pécuniaires

Après avoir tenu de vastes consultations avec les transporteurs aériens, les exploitants de terminaux, des ministères et d'autres parties intéressées, l'Office s'est doté d'un programme de sanctions administratives pécuniaires (SAP) en 1999. Dans le cadre de ce programme, il

peut désormais émettre des avertissements et des avis d'infraction ou encore imposer des amendes aux transporteurs aériens qui ne respectent pas certaines dispositions de la Loi, du RTA ou du *Règlement sur la formation du personnel*. L'Office peut ainsi adapter les sanctions à la nature de l'infraction.

Étant donné que l'émission d'un avertissement officiel, plutôt que l'imposition d'une sanction pécuniaire, est la première étape du processus de SAP, les transporteurs disposent maintenant du temps nécessaire pour prendre des mesures correctives avant que l'Office n'impose une sanction. À l'apparition de la Loi, qu'aux avertissements non officiels, aux ordonnances d'interdiction, à la suspension et à l'annulation des licences et aux poursuites. Ces options, à caractère soit

administratif, soit judiciaire, laissent peu de place aux mesures intermédiaires, et bien qu'il soit toujours possible de les appliquer, les SAP offrent un moyen additionnel pour l'application de la Loi.

Le *Règlement sur les textes désignés de l'Office des transports du Canada* est entré en vigueur le 11 juin 1999. Conformément à l'article 177 de la Loi, l'Office a assujéti certaines dispositions de la Loi, du RTA et du *Règlement sur la formation du personnel* à l'imposition de sanctions, en fonction d'une échelle progressive pour chaque infraction et selon le montant maximal prévu dans la Loi en prévision de la mise sur pied du programme de SAP. Cependant, dans le but de respecter son engagement d'aviser au préalable les parties intéressées du lancement du programme, le programme de SAP n'est entré en vigueur que le 15 novembre 1999.

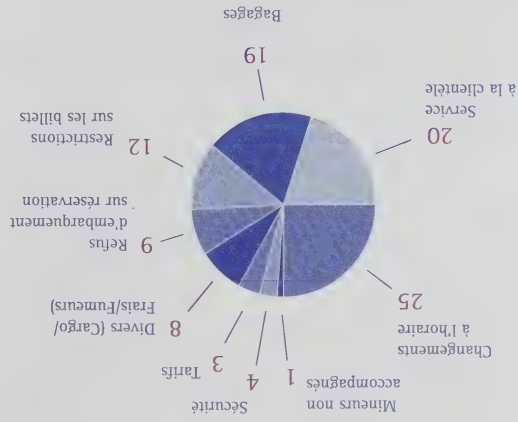
COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS

Alors qu'il élaborait son programme de SAP au cours des trois dernières années, l'Office a largement consulté les transporteurs aériens, les exploitants de terminaux et d'autres parties intéressées. En mars 1999, il a adressé à plus de 2 000 personnes un avis de publication préalable du *Règlement sur les textes désignés* dans la partie I de la *Gazette du Canada* et en novembre, il a fait parvenir au même groupe une brochure explicative sur ce programme, intitulée *SAP et VOUS*.

L'Office a effectué des présentations devant plusieurs organisations en 1999. En avril, son personnel a rencontré des responsables des Lignes aériennes Canadien pour expliquer l'incidence du

FIGURE 1 : PLAINTES DE CONSOMMATEURS

Nombres de plaintes résolues par type (%)



d'avion, à la qualité du service offert par le personnel des lignes aériennes, aux prix, au refus d'embarquement et, plus récemment, au refus d'accepter un passager ayant des écarts de conduite. Dans l'examen de ces plaintes, l'Office s'assure que les transporteurs ont respecté les conditions énoncées dans leurs tarifs.

L'Office a traité 33 plaintes qui lui avaient été soumises l'année précédente, a reçu 165 nouvelles plaintes écrites et en a réglé 155. Les 43 plaintes non réglées ont été reportées en 2000. L'Office a répondu à environ 1 100 appels sur sa ligne téléphonique sans frais dédiée aux plaintes des consommateurs.

Dans la plupart des cas, l'Office a conclu que les transporteurs avaient respecté les dispositions de leur tarif. Dans l'un des cas, cependant, il en est venu à la conclusion contraire : il s'agit d'une plainte formulée à l'endroit de SkyService pour

APPLICATION DE LA LOI ET DES RÉGLEMENTS

avoir exigé d'un passager qu'il signe une exemption de responsabilité pour la perte de ses bâtons de golf enregistrés, ou pour les dommages à ces derniers. L'Office a établi que cette exigence ne respectait pas les dispositions du tarif de SkyService et lui a ordonné de respecter en tout temps les conditions du tarif de ses vols affrétés internationaux en n'imposant aucune condition qui n'y figure pas.

En 1999, l'Office a reçu quatre plaintes au sujet de la décision d'un transporteur de refuser un passager en raison de son comportement. L'Office a rendu sa décision dans un cas, déclarant que la preuve montrait que la mesure prise par le transporteur était nécessaire pour des motifs de sécurité. Les trois autres plaintes ont été reportées en 2000.

Le programme d'application de la Loi de l'Office vise à encourager l'observation volontaire de la Loi, du RTA et du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (Règlement sur la formation du personnel)*. Le programme comporte deux grands volets : les inspections périodiques et les enquêtes ciblées. Avant d'effectuer une inspection périodique, les agents d'application de la Loi prennent habituellement rendez-vous avec le transporteur ou l'exploitant de terminal, tandis que dans le cas des enquêtes, la nature du cas dicte s'il y aura lieu de prendre ces dispositions au préalable.

En 1999, l'Office a mené 284 inspections périodiques auprès de transporteurs aériens faisant affaire au Canada et auprès d'exploitants de terminaux de passagers, où il a relevé 123 infractions. Il a

Les tarifs du transport aérien sont ces

documents qui énoncent les obligations contractuelles entre un transporteur et ses

passagers. Le transporteur y indique ses prix, taux et frais ainsi que les modalités

de transport. Bien que l'Office ne

demande pas aux transporteurs de déposer leurs tarifs pour le transport intérieur,

ceux-ci doivent en fournir une copie à

leurs passagers, expéditeurs ou à l'Office,

sur demande de ces derniers. De manière

générale, les exploitants de services inter-

nationaux à destination et en provenance

du Canada doivent déposer les tarifs per-

tinents auprès de l'Office. Cependant, aux

termes des accords bilatéraux visés par la

politique « Ciel ouvert », les exploitants

de services entre le Canada et les États-

Unis, et entre le Canada et l'Allemagne,

ne déposent que leurs modalités et condi-

tions de transport, et non leurs prix, taux

et frais.

L'Office examine les tarifs internationaux

lors de leur dépôt ou de leur modifica-

tion, pour vérifier leur conformité aux

lois et aux politiques gouvernementales

canadiennes et aux accords bilatéraux per-

tinents. En 1999, son personnel a examiné

4 866 tarifs déposés. Habituellement, les

transporteurs déposent les tarifs nouveaux

ou modifiés à l'intérieur de la période

d'avis précisée dans l'accord de transport

aérien pertinent, soit 30 ou 45 jours.

L'Office offre toutefois aux transporteurs la

possibilité de demander une « permission

spéciale », ce qui les aide à faire face à la

concurrence et à des situations où les

délais sont cruciaux, en leur permettant

de mettre en œuvre immédiatement un

nouveau tarif ou un tarif révisé. En 1999,

l'Office a traité 8 842 demandes de permis-

sions spéciales. Il a aussi rendu 26 déci-

sions sur des plaintes de transporteurs au

sujet des tarifs d'autres transporteurs.

Transmission électronique

des tarifs

En 1999, l'Office a reçu 14 153 demandes

différentes des lignes aériennes proposant

des ajouts ou des modifications dans les

prix, taux ou conditions de transport

de leurs tarifs internationaux; environ

85 p. 100 de ces demandes ont été trans-

mises par voie électronique. Cette façon

de faire accroît la productivité tout en

conférant une souplesse accrue aux lignes

aériennes.

Services aériens de troisième et

de quatrième liberté

Dans le but de favoriser une saine

concurrence, l'Office a publié un avis, le

20 octobre 1999, indiquant aux transpor-

teurs offrant des services de transport

à destination ou en partance du Canada

que de manière générale, l'Office

considérerait favorablement les deman-

des de permissions spéciales pour déposer

des tarifs réduits dans un délai moindre

que celui prescrit. Cette nouvelle approche

est destinée aux marchés de services

directs ou à partage de codes à destina-

tion ou en provenance du Canada.

Dispositions tarifaires pour les

personnes ayant une déficience

On examine ces questions de façon plus

détaillée à la page 36 du présent chapitre,

dans la section sur l'accessibilité.

Plaintes des consommateurs

De manière générale, les plaintes des con-

sommateurs se rapportaient à des retards

dans les départs des vols, aux bagages

égares, perdus ou endommagés, aux

restrictions s'appliquant aux billets

attendant les résultats de la restructuration éventuelle de l'industrie canadienne du transport aérien. Elles devraient reprendre après l'acquisition des Lignes aériennes Canadien International par Air Canada.

L'Office a réglé 80 demandes se rapportant à des accords bilatéraux et à des accords commerciaux entre transporteurs aériens. De ce nombre, 39 se rapportaient à des ententes sur le partage de codes, 14 concernaient l'affrètement de l'aéronef et de l'équipage d'un tiers par le titulaire d'une licence, tandis que 12 demandes se rapportaient à des questions de capacité. Les 15 autres demandes visaient différentes questions, telles que les conditions d'une licence, l'application d'accords bilatéraux ou des demandes d'autorisations dépassant la portée des accords bilatéraux.

L'ORGANISATION DE L'AVIATION CIVILE INTERNATIONALE (OACI)

L'Office soutient la participation canadienne au sein de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) par diverses activités. Avec d'autres parties, il élabore les positions canadiennes par rapport aux questions de facilitation de l'OACI. Il est aussi représenté au sein des délégations canadiennes aux assemblées de l'OACI et devant la Commission juridique de l'OACI.

En 1999, le personnel de l'Office a mené des consultations approfondies auprès de ministères fédéraux, des provinces et des territoires, en vue de rédiger sa réponse à la résolution du Conseil de l'OACI concernant la fiscalité du transport aérien international. Les politiques adoptées dans ce domaine portent sur l'imposition du carburant, des lubrifiants et d'autres fournitures renouvelables d'usage technique; les taxes sur les recettes du transport aérien;

et les taxes sur la vente et l'utilisation de services de transport aérien internationaux. Les réponses provisoires rédigées précisent dans quelle mesure la fiscalité canadienne est conforme aux politiques de l'OACI.

Le personnel de l'Office a aussi participé à la délégation canadienne de la Conférence internationale du droit aérien, que l'OACI avait convoquée pour mettre à jour le régime juridique de la convention de Varsovie. La conférence a permis de moderniser et d'unifier un régime de conflits de lois internationales datant de 70 ans en un seul document juridique, la convention de Montréal, prévoyant une indemnisation adéquate pour les personnes victimes d'un accident lors d'un vol international. L'indemnisation prévue en vertu de cette convention dans les cas de décès accidentels ou de blessures des passagers repose sur le principe de responsabilité à deux niveaux, le premier étant une responsabilité de 100 000 droits de tirage spéciaux (soit environ 200 000 \$CAN) et d'un deuxième volet, comportant une responsabilité non limitée fondée sur la présomption de faute du transporteur aérien.

La convention de Montréal permet maintenant que les actions en dommages-intérêts à la suite du décès ou de blessures des passagers soient intentées dans le pays où résidait le passager au moment de l'accident, sous réserve de certaines conditions. Ce recours s'ajoute à la possibilité d'intenter des actions en dommages-intérêts, notamment dans le pays où le transporteur exerçait ses activités ou dans le pays de destination.

En outre, l'Office participe au groupe de travail du Secrétariat de l'OACI sur les « passagers turbulents », chargé de rechercher des solutions à ce problème.

aurait pour effet de réduire la responsabilité à l'égard des passagers ou la responsabilité civile en deçà de certains seuils précisés, sauf s'il s'agit d'exclusions usuelles en aviation internationale visant divers événements tels que la guerre, la pollution, l'épandage de produits chimiques, la contamination radioactive et la responsabilité que le transporteur aérien assume en vertu d'un contrat.

À la suite de consultations tenues avec quelque 200 assureurs aéronautiques et les grands assureurs des marchés britannique et américain, l'Office a obtenu des assurances qu'ils modifieraient les polices des transporteurs aériens attitrés pour les rendre conformes au RTA. L'Office a demandé à tous ces transporteurs — près de 1 875 en tout — de fournir une attestation écrite, signée de leur assureur, indiquant que les exclusions liées à la reconnaissance de date et les autres exclusions non admissibles ne s'appliquaient qu'aux réclamations dépassant les montants minimaux prescrits de responsabilité envers les passagers et de responsabilité civile. En consacrant beaucoup de temps et d'efforts à la question, l'Office a obtenu que tous les détenteurs de licences s'acquittent de cette exigence bien avant le 31 décembre 1999.

Accords

À titre d'autorité canadienne en matière d'aéronautique, l'Office participe aux négociations d'accords aériens bilatéraux afin d'obtenir des droits supplémentaires pour les transporteurs canadiens, tout en protégeant leurs intérêts et ceux des Canadiens, et applique les accords bilatéraux qui en découlent. Ces droits portent entre autres sur le nombre de lignes aériennes et la fréquence du service, l'accès aux aéroports dans d'autres pays, la possibilité d'embarquer ou de

débarquer des voyageurs ou des marchandises dans des pays tiers, ainsi que sur le partage de codes. En qualité d'autorité en matière d'aéronautique, l'Office veille également à ce que les autres pays traitent équitablement nos lignes aériennes dans l'application de leurs lois et règlements, en particulier ce qui touche à la capacité des lignes aériennes de mener leurs affaires.

En tant que membre des délégations canadiennes négociant les accords bilatéraux, le personnel de l'Office dispose des conseils en se fondant sur la réglementation et rédige des documents que nos délégations proposeront dans le cours de négociations, en accordant une attention particulière au régime de capacité, aux tarifs, aux vols affrétés, au partage de codes et aux accords commerciaux.

En 1999, l'Office a participé à des négociations avec le Mexique, la Finlande, la Thaïlande, Hong Kong, les Émirats arabes unis et Israël. En outre, le Canada a poursuivi les consultations écrites, amorcées en 1998 avec l'Allemagne et les Pays-Bas, la Jamaïque, la Roumanie et le Pakistan. Bien que des négociations aient eu lieu avec Israël, des consultations écrites ultérieures ont été nécessaires pour conclure le régime de capacité pour l'hiver 1999-2000.

Plusieurs négociations et consultations ont surtout porté sur l'obtention de droits qui permettraient aux transporteurs canadiens de faire un usage optimal du partage de codes, avec leurs partenaires dans Star Alliance (Air Canada) et oneworld (Lignes aériennes Canadiennes internationales). À l'exception des consultations écrites en cours avec Israël, toutes les négociations ont été suspendues en

vices, tout en protégeant les consommateurs. En 1999, l'Office a revu une demande de ce type et a fait en sorte que le demandeur dispose de liquidités suffisantes pour payer les coûts de démarrage ainsi que les frais d'exploitation et les frais généraux pendant une période de 90 jours.

Frais de NAV CANADA

Le 20 août 1999, NAV CANADA a déposé auprès de l'Office un avis de réduction de ses frais de service, conformément à l'article 40 de la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*. La réduction de certains frais de navigation aérienne entrerait en vigueur le 1^{er} septembre 1999. Les intérêts pouvaient en appeler de ces frais jusqu'au 19 septembre 1999, mais l'Office n'a reçu aucun appel.

An 2000 et assurances des transporteurs aériens

Comme de nombreuses autres industries préoccupées par les conséquences potentielles du bogue de l'an 2000, les assureurs aéronautiques ont, à un certain moment, commencé à refuser d'assurer les dommages qui découleraient du passage à l'an 2000. Des exclusions de ces risques ont commencé à apparaître dans les attestations d'assurance déposées auprès de l'Office. Cependant, ces exclusions liées à la reconnaissance de la date, apparaissant dans la plupart des polices d'assurance aérienne, étaient contraires au RTA.

Le RTA prévoit que tous les transporteurs aériens canadiens et étrangers détenteurs d'une licence doivent d'une assurance-responsabilité adéquate à l'égard des passagers et du public. Le règlement ne permet aucune exclusion aux polices qui

aéronefs de plus de 39 sièges satisfont aux exigences en matière de santé financière. L'Office est également chargé d'administrer les appels interjetés concernant les frais exigés par NAV CANADA pour ses renseignements sur le contrôle de la circulation aérienne et pour la prestation d'autres services.

Exigence touchant la propriété canadienne

En 1999, l'Office a effectué 99 examens pour s'assurer que les demandeurs canadiens qui souhaitent exploiter ou qui exploitent des services aériens intérieurs ou internationaux remplissaient les exigences relatives à la propriété canadienne. De ce nombre, sept examens ont nécessité des enquêtes approfondies : soit que les entreprises étaient dotées de structures du capital social complexes, soit que certains de leurs actionnaires minoritaires ou associés n'étaient pas des Canadiens et auraient pu exercer un contrôle sur le demandeur. En outre, son personnel s'est penché sur les documents relatifs aux investissements faits dans Air Canada par ses partenaires de Star Alliance afin de veiller à ce que la Société Air Canada demeure une compagnie canadienne, tel qu'il est précisé dans la Loi.

Santé financière

Les demandeurs canadiens proposant d'exploiter un service aérien intérieur ou international avec des aéronefs de plus de 39 sièges doivent satisfaire à certaines exigences financières énoncées dans la Loi et dans le RTA. On vise ainsi à s'assurer que les demandeurs jouissent d'une situation financière saine au début de leur exploitation et de possibilités de succès raisonnables, ainsi qu'à réduire au minimum les perturbations dans les ser-

autre autorisation de l'Office pour l'exportation de vols affrétés au Canada et à destination de pays étrangers.

Le processus de délivrance de permis et d'autorisations garantit le respect du *Règlement sur les transports aériens* (RTA) par les transporteurs exploitant des vols affrétés internationaux. Aux termes du Règlement, certains types de vols affrétés devront être assortis de garanties financières pour la protection des paiements anticipés reçus des affrétaires, une mesure qui s'inscrit parmi celles qu'applique l'Office pour la protection des consommateurs.

L'Office est l'autorité canadienne délivrant les licences de services aériens offerts au public.

Les permis de services d'affrètement précisent les périodes au cours desquelles les vols peuvent être effectués. Le transporteur qui se voit demander d'effectuer un vol à un moment autre que celui qui a été approuvé doit obtenir une autorisation de l'Office. Le personnel de la Division des affrètements maintient un service téléphonique pour de telles situations urgentes survenant après les heures normales de travail. En 1999, l'Office a réglé 453 cas de cette nature, dont 168 ont nécessité la consultation de membres de l'Office.

Services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo

Le 29 mai 1998, le ministre des Transports annonçait une nouvelle politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo, laquelle accorde aux expéditeurs un plus grand choix de services, permettant à plusieurs affrétaires d'affréter un aéronef, et aux transitaires et aux groupes de fret de

En 1999, l'Office a continué de faire preuve de la souplesse que lui confèrent ses pouvoirs de dérogation dans la mise en œuvre de la nouvelle politique. C'est ainsi qu'il a accordé 60 exemptions des dispositions du RTA interdisant aux parties de consentir l'affrètement d'un aéronef à toute personne qui exige un paiement sur la base de taxes unitaires. La politique permet aussi à l'Office d'autoriser les transporteurs non canadiens exploitant des vols affrétés de transport de fret sans participation entre le Canada et un autre pays, d'embarquer ou de débarquer du fret en provenance ou à destination d'un pays tiers. Cette autorisation spéciale est communément appelée « cinquième liberté ». L'Office a répondu à 178 demandes de vols affrétés de transport de fret de cinquième liberté en par-tance du Canada et à 137 demandes pour des vols semblables en par-tance d'un autre pays.

EVALUATION FINANCIÈRE

Avant que l'Office n'accorde une licence à un transporteur pour l'exploitation de services ou de droits de trafic accordés au Canada dans le contexte d'accords bilatéraux, il s'assure que le demandeur répond à un certain nombre d'exigences. Le demandeur doit être Canadien, ou être sous la propriété et le contrôle de Canadiens; il doit posséder un document d'aviation canadien émis par Transports Canada certifiant la sécurité; et il doit disposer d'assurances suffisantes. Les transporteurs attitrés doivent satisfaire en tout temps à ces trois exigences. En outre, pour protéger les consommateurs, l'Office veille à ce que les demandeurs canadiens proposant d'exploiter des

	Résultats en 1998	Résultats en 1999
Types de demandes	211	165
Nouvelles licences	67	168
Modifications	160	189
Suspensions	79	72
Annulations	67	69
Rétablissements	99	50
Exemptions/décisions	5	—
Autres	196	117
Suspensions	116	93
Annulations	58	60
Rétablissements	1 058	983
Total		

Délivrance de permis de vols affrétés	1998	1999
Services passagers sans droit de revente		
(comprend les vols affrétés de passagers sans participation et les services passagers transfrontaliers sans droit de revente)	154	237
Services marchandises sans droit de revente		
(comprend les vols affrétés de marchandises ou de bétail sans participation et les vols transfrontaliers de marchandises)	213	333
Services passagers avec droit de revente comprenant		
Les vols affrétés à but commun (VABC)		
Combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et vols affrétés pour voyage à forfait (VARA/VAFO)		
Vols affrétés pour voyage à forfait (VAFO)		
Vols affrétés avec réservation anticipée (VARA)		
Vols affrétés transfrontaliers de passagers (VAP)	1 288	1 159
Autres statistiques		
Exemptions des dispositions du Règlement visant les services affrétés	503	1 123
Modifications à des programmes de vols affrétés approuvés	518	436

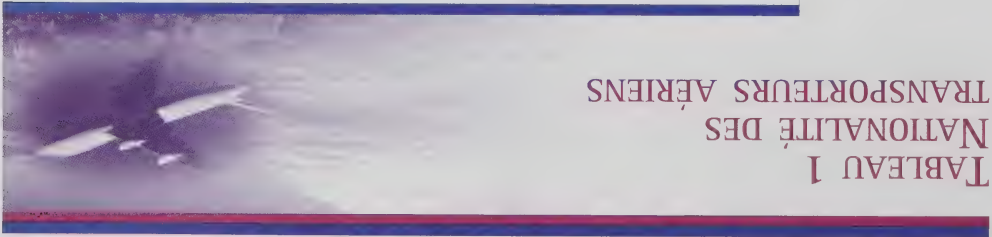


TABLEAU 1
NATIONALITÉ DES
TRANSPORTEURS AÉRIENS

Transporteurs détenteurs une licence de l'OTC* au 31 décembre 1998	Transporteurs détenteurs une licence de l'OTC* au 31 décembre 1999	Transporteurs détenteurs une licence de l'ONC* au 31 décembre 1999		
		Canadienne	Américaine	Autre
		965	788	108
		878	769	108
		1	2	3

* OTC et ONT désignent les organismes émetteurs, soit l'Office des transports du Canada et l'Office national des transports qui l'a précédé.

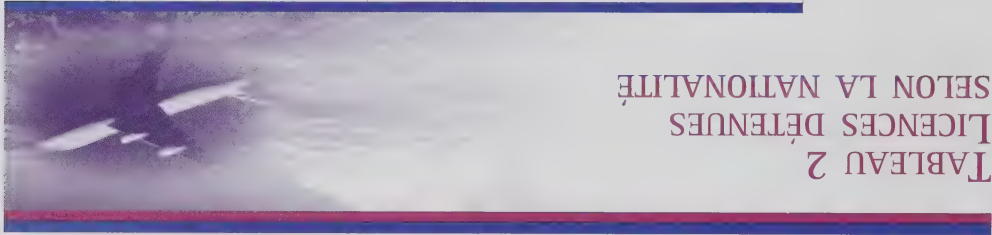


TABLEAU 2
LICENCES DÉTENUES
SELON LA NATIONALITÉ

Catégories d'aéronef				Canadienne		Américaine		Autre		Total
				Petit	Moyen	Gros	Tout cargo	Total		
Service	Intérieur	851	25	14	28	918				
	International à la demande	410	21	12	23	466	757	82		
	International régulier	14	29	80	4	127	62	57		
Total au 31 décembre 1999										2 469

(Aux fins de comparaison, le total au 31 décembre 1998 était de 2 471)

* Le projet de loi C-26 a été déposé à la Chambre des communes par le ministre des Transports le 17 février 2000.

Un service d'affrètement pour vols internationaux se définit comme un service international à la demande, exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affrèteur. Les transporteurs détenant une licence pour un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou

Services d'affrètement pour vols internationaux

Un service d'affrètement pour vols internationaux se définit comme un service international à la demande, exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affrèteur. Les transporteurs détenant une licence pour un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou

L'Office délivre des licences à des demandeurs canadiens pour des services aériens intérieurs offerts au public et à des demandeurs canadiens et étrangers pour des services internationaux offerts au public à destination ou en provenance du Canada. Dans les tableaux 1 et 2 figurent les transporteurs aériens détenant des

DELIVRANCE DE LICENCES AUX TRANSPORTEURS AERIENS

La politique gouvernementale sur les transports laisse libre cours aux forces du marché afin de favoriser un réseau de transport aérien en bonne santé financière et adapté aux besoins, laquelle est appuyée par une réglementation essentielle pour la protection des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs. Les voyageurs effectuent la plupart de leurs longs trajets par avion, et ils ont bénéficié, jusqu'à maintenant, de la concurrence ayant cours dans ce mode de transport.

La délivrance des licences, l'évaluation financière, les accords internationaux, les tarifs et l'application de la Loi.

L'Office a fourni l'aide et les conseils demandés par le Ministre pour la rédaction des modifications législatives concernant la politique-cadre. L'Office a aussi pris des mesures pour se préparer à l'application du nouveau cadre réglementaire du transport aérien résultant de ces modifications. Vers la fin de 1999, l'Office a entrepris un examen de la propriété canadienne des sociétés Air Canada et Lignes aériennes Canadien dans le cadre de leurs plans de restructuration.

À la fin de 1999, le Ministre préparait le projet de loi qui rendrait exécutoires les principes énoncés dans la politique-cadre sur la restructuration des lignes aériennes et visant à mettre en place des mesures efficaces de protection des consommateurs, à promouvoir la concurrence et à inscrire dans la loi des mesures garantissant le respect des engagements d'Air Canada. On prévoyait déposer le projet de loi en février 2000*.

RESTRUCTURATION DES LIGNES AÉRIENNES

En août 1999, constatant que les Lignes aériennes Canadien International concurrenciaient de sérieuses difficultés financières, le gouvernement rendait un décret en vertu de l'article 47 de la *Loi sur les transports au Canada*, qui suspendait l'application des dispositions sur les compétitions de la *Loi sur la concurrence*. Les deux principaux transporteurs aériens et d'autres parties bénéficiaient ainsi de 90 jours pour amorcer des discussions et amener des propositions visant la restructuration de l'industrie. Ce processus a permis au secteur privé de proposer des solutions et de s'assurer que le gouvernement pourrait étudier tous les aspects d'une restructuration proposée tout en veillant à la protection de l'intérêt public.

prêtée canadienne.

En réponse aux difficultés que suscitait ce changement radical de l'industrie canadienne du transport aérien — qui passerait de deux lignes aériennes nationales concurrentes à un seul transporteur important — le gouvernement déposait le 26 octobre, devant les comités permanents de la Chambre et du Sénat sur le transport, un document intitulé « Politique-cadre pour la restructuration de l'industrie du transport aérien au Canada ». Dans ce document, le ministre des Transports indiquait officiellement deux principes directeurs pour le

gouvernement, soit la sécurité et le bien-être des citoyens, ainsi que les cinq domaines au cœur des préoccupations de la population, soit les prix, la part de propriété et de contrôle canadiens, le service dans les petites localités, la concurrence et le traitement équitable des employés. La politique-cadre énonçait aussi un processus d'examen spécial qui s'appliquerait aux fusions et aux acquisitions dans l'industrie du transport aérien, et prévoyait des moyens pour l'application des conditions d'approbation. Le Ministère soulignait à l'époque que l'Office aurait un rôle à jouer au chapitre de l'établissement des prix, de la part de propriété et de contrôle canadiens, du service aux petites localités, ainsi que dans l'approbation de toute fusion entre lignes aériennes.

On a demandé à l'Office de faire des présentations, lors des travaux des comités permanents de la Chambre et du Sénat sur le transport, afin de communiquer de l'information qui aiderait ces derniers à formuler leurs réponses en fonction de la politique-cadre. Les deux comités ont présenté leurs recommandations au Ministère en décembre 1999.

La dernière proposition soumise à la fin du processus pour l'acquisition des actions des Lignes aériennes Canadien a été celle d'Air Canada. Le gouvernement a alors fait porter ses efforts sur l'examen de cette proposition et sur les conditions de son approbation. Les conclusions de l'examen ont été annoncées le 21 décembre.

Le gouvernement a approuvé la transaction, en s'appuyant sur les engagements négociés par le commissaire de la concurrence et Air Canada, de même que sur ceux d'Air Canada envers le Ministère, engage-

À l'occasion de foires commerciales, comme l'exposition Logistics Canada tenue à Toronto, le personnel a pu expliquer les dispositions des lois régissant le transport ferroviaire et le rôle joué par l'Office auprès de l'industrie, de même que répondre aux questions des membres de différentes organisations. L'Office a aussi été représenté à l'occasion de foires commerciales et de réunions dans l'ensemble du pays, y compris lors d'événements parrainés par des expéditeurs comme l'Association canadienne des pâtes et papiers (à Ottawa) et d'autres événements à caractère municipal, par exemple ceux de la Fédération canadienne des municipalités (à Halifax), de l'Union des municipalités du Nouveau-Brunswick (à Moncton), de l'Union des municipalités régionales de comtés et des municipalités locales du Québec (à Québec), de l'Association des municipalités de l'Ontario (à Toronto), de la Northern Ontario Municipalities Association (à Kenora), de la Saskatchewan Urban Municipalities Association (à Saskatoon) et de l'Alberta Urban Municipality Association (à Edmonton).

Au cours de l'année, le personnel de l'Office a également rencontré des représentants des services de transport de la province d'Ontario et de la ville de Toronto, et consulté des fonctionnaires provinciaux et fédéraux dans l'ensemble du Canada au sujet de questions se rapportant au transport ferroviaire.

En mars, le personnel s'est rendu à The Pas (Manitoba) pour prendre la parole à l'occasion de la 56^e réunion annuelle de la Hudson Bay Route

L'Office est l'autorité canadienne délivrant les licences de services aériens offerts au public, de même que l'autorité canadienne en matière d'aéronautique, qui participe à ce titre aux négociations avec d'autres pays et administre les accords internationaux. La Direction générale du transport aérien et transports accessibles exerce ses activités dans cinq grands domaines, soit



TRANSPORT AÉRIEN

Association et faire une présentation au sujet des dispositions de la Loi se rapportant au transport ferroviaire et des règles de procédure de l'Office. On a fait des présentations semblables lors de la réunion annuelle de la Northern Ontario Municipalities Association et lors d'assemblées publiques, à Pitt Meadows et à Langley (Colombie-Britannique).

Lors de la séance de consultation menant à l'établissement du barème du transport du grain de l'Ouest, tenue à Winnipeg en mars 1999, le personnel de l'Office a brossé un tableau à l'intention des participants au sujet du rôle de l'Office, de sa structure et des responsabilités qui lui sont dévolues en matière de transport ferroviaire. En juin, on a fait une présentation semblable à Winnipeg devant l'un des groupes de travail chargés du processus dirigé par M. Kroeger portant sur le réseau de manutention et de transport du grain.

De plus, en avril 1999, le personnel de l'Office a fait une présentation devant une délégation de responsables chinois de l'industrie des transports, au sujet des exigences législatives en matière de rap-

ports et d'établissement des coûts pour les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale.

devait offrir le service aux expéditeurs de Terre-Neuve à des taux de transport comparables à ceux s'appliquant à d'autres destinations du Canada atlantique. L'Office a aussi indiqué que la question serait renvoyée à un arbitre.

En septembre 1999, M. Moffat a déposé auprès de l'Office une demande de remboursement des frais juridiques qui est actuellement à l'étude.

Naber Seed & Grain Company Limited

En octobre 1998, Naber Seed & Grain Company Limited déposait une plainte auprès de l'Office, alléguant que le CN n'avait pas assuré des conditions matérielles adéquates pour l'acheminement de pois au port de Vancouver aux fins de leur exportation. Après enquête, l'Office a rendu sa décision en mars 1999, concluant que le CN ne s'était pas acquitté de ses obligations en matière de niveau de service. Il a ordonné au CN de négocier des dispositions sur le service et une méthode de communications adéquates avec l'entreprise Naber afin d'éviter la répétition du problème. Dans cette cause, l'Office avait pour la première fois évalué en détail le fait qu'un demandeur pourrait subir un « préjudice commercial important » si l'Office n'agréait pas à sa demande. Dans les cas antérieurs, l'Office n'avait rendu qu'une décision provisoire à la suite d'une demande se rapportant au niveau de service, demande qui ne nécessitait pas un examen détaillé du préjudice commercial potentiel.

L'Office a constaté que l'entreprise Naber avait, dans une certaine mesure, chiffré le préjudice qu'elle avait subi à la suite du manquement du CN à ses obligations en matière de niveau de service. Ce préjudice

incluait la perte de recettes d'exploitation attribuables au temps d'arrêt correspondant à l'attente des wagons de livraison, des prix d'achat plus élevés pour les pois après que le service aurait été rétabli, et des frais d'arrimage et de mouillage de navire plus élevés en raison des délais survenus dans l'acheminement des pois à Vancouver. En plus de prendre acte de ces coûts, l'Office a aussi noté que le manquement de l'entreprise Naber à ses obligations contractuelles porterait vraisemblablement atteinte à sa réputation auprès d'acheteurs internationaux et ralentirait possiblement la croissance de ses activités.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS

L'Office et son personnel ont rencontré à plusieurs reprises des membres de l'industrie ferroviaire au cours de la dernière année. Au nombre de ces activités, on compte des réunions avec les représentants du CN et du CP à Ottawa et à Calgary pour passer en revue les procédures et l'application de la Loi, une visite pour se familiariser avec les installations et l'exploitation de ces entreprises dans le sud de l'Ontario, ainsi qu'une réunion avec des responsables de GO Transit, à Toronto. D'autres réunions ont été tenues à l'occasion d'événements spéciaux, tels que la conférence annuelle sur les enjeux du transport ferroviaire, parrainée par l'Office et par l'Association des chemins de fer du Canada, et lors de réunions et de conférences annuelles d'associations de transporteurs et d'expéditeurs.

tiels, l'Office ne peut aborder qu'en termes généraux certaines demandes d'arbitrage. L'Office a reçu deux demandes d'arbitrage en 1999, qui ont toutes deux été retirées par la suite. Dans l'un des cas, comme dans bon nombre de cas antérieurs, l'Office a dû régler des questions de procédure avant de transmettre le dossier à un arbitre. Ces questions portaient sur des lacunes potentielles dans la demande d'arbitrage de l'expéditeur. L'Office a conclu que l'offre de l'expéditeur ne contenait pas de lacunes et a renvoyé la question à l'arbitrage.

Montréal Gordon Moffat

L'Office a rendu, en juin 1999, une décision publique au sujet d'une demande d'arbitrage déposée par M. Gordon Moffat, un expéditeur de Terre-Neuve, qui demandait l'application de taux de transport intermodal selon les principes prévus dans les Conditions de l'union de Terre-Neuve au Canada. Le transporteur en cause, le CN, remettait en cause la pertinence d'avoir recours au processus d'arbitrage pour examiner les taux déclinant des Conditions de l'union. À la suite d'une audience publique tenue à St. John's (Terre-Neuve), en novembre 1998, l'Office a conclu que bien que la partie IV de la Loi sur les transports au Canada ne précisait pas que les demandes d'arbitrage étaient assujetties aux Conditions de l'union, l'article 5 indiquait que tous les aspects de la Loi doivent être appliqués en tenant dûment compte du contexte constitutionnel. L'Office a décidé que les Conditions de l'union s'inscrivaient dans ce contexte. Il a en outre indiqué que les taux de transport intermodal que le CN avait offert à M. Moffat, depuis le Canada continental jusqu'à Terre-Neuve, relevaient des Conditions de l'union.

L'Office a conclu que le CN était toujours visé par les Conditions de l'union et qu'il

devrait utiliser pour mettre en œuvre ce mécanisme et en favoriser la conception dans un esprit de collaboration.

En avril 1999, l'Office a tenu une séance de formation sur le règlement extrajudiciaire des différends, qui a été suivie d'une formation à l'intention du personnel sur différentes techniques de médiation pouvant être utilisées pendant la durée du projet pilote. Une formation plus poussée en médiation sera offerte aux membres et au personnel de l'Office au début de l'an 2000.

L'Office entend lancer le projet pilote au début du prochain exercice financier, et prévoit que les travaux s'échelonnent sur environ une année. L'Office pourra ainsi recourir à la médiation dans un certain nombre de cas, ce qui lui permettra d'évaluer et d'évaluer à fond tous les aspects du nouveau mécanisme.

PLAINTES SUR LES SERVICES ET LES TARIFS FERROVIAIRES

Processus d'arbitrage

En 1999, l'Office a poursuivi l'examen du processus d'arbitrage prévu dans la Loi et servant à résoudre les différends entre expéditeurs et transporteurs au sujet des frais ferroviaires. L'Office a révisé ses lignes directrices non officielles sur le choix des arbitres, qu'on applique lorsque les parties ne peuvent s'entendre à ce sujet. De même, l'Office a élaboré des règles de procédure pour l'arbitrage, qui seront sanctionnées par un règlement devant entrer en vigueur en 2000.

Compte tenu du fait que la Loi permet aux parties engagées dans un arbitrage de demander que les renseignements relatifs à ce dernier demeurent confiden-

droit de passage. L'Office rendra une décision finale au courant de l'année 2000.

Questions relatives aux frais ferroviaires

L'Office recueille des données aux fins de l'établissement des frais ferroviaires, lesquels servent à résoudre les différends en matière de services et de frais, à fixer les prix d'interconnexion et à mener d'autres activités liées à la réglementation. Il fixe aussi les indices de prix aux fins de la détermination des prix du transport du grain de l'Ouest de 1999-2000, au plus tard le 30 avril de chaque année. L'Office a aussi entrepris un examen exhaustif des Directives de l'annexe A à l'automne 1999. *Païements de subventions aux chemins de fer*

L'Office doit établir le montant et autoriser le versement des demandes de subventions toujours pendantes et présentées en vertu de dispositions législatives antérieures (soit l'article 178 de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* et l'article 270 de la *Loi sur les chemins de fer*). Ces demandes se rapportent à des pertes subies dans l'exploitation d'embranchements ferroviaires et de services de voyageurs non rentables, pertes qui étaient admissibles à des subventions jusqu'au 30 juin 1996. L'Office a réglé les subventions en suspens pour les chemins de fer de catégories I et II, à l'exception d'une demande, reçue en 1999, se rapportant à 1996. L'Office prévoit régler la dernière demande au cours du premier trimestre de 2000.

Règlement extrajudiciaire de conflits

Comme on le mentionne au chapitre 1, l'Office a commencé à chercher des façons non officiels de règlement des

De passage dans votre localité...

Afin de faciliter le règlement des différends en matière de transport ferroviaire, l'Office ne lésine pas sur la tâche. Cette « tâche » s'est poursuivie de Vancouver (Colombie-Britannique) jusqu'à Saskatoon (Saskatchewan), en passant par Sauli (Ontario) et Les Coteaux (Québec). Dans chacune de ces localités et dans d'autres ailleurs au pays, l'Office a réuni les parties sur place pour étudier leur différend, dans le but d'en arriver à des solutions mutuellement acceptables. L'Office a récolté des succès dans ses efforts de résolution complète, ou du moins partielle, de certaines questions en litige.

différends. C'est ainsi qu'il a entrepris un projet pilote pour mettre en œuvre de telles méthodes au sein de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. Le projet mettra à l'essai le fonctionnement d'un nouveau mécanisme de règlement des griefs dans un secteur précis, avant l'adoption générale par les directions de l'Office. On pourra y recourir à des fins de médiation pour résoudre par exemple les plaintes au sujet du bruit et du niveau de service, la détermination de la valeur nette de récupération et d'autres questions relevant du cadre général du transport ferroviaire.

Pour réussir la mise en œuvre de ce projet pilote, le personnel de l'Office a effectué des recherches sur la façon dont d'autres tribunaux administratifs et organismes gouvernementaux avaient réalisé leur projet pilote et procédaient pour la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de leurs autres méthodes de règlement extrajudiciaire des différends. Un comité consultatif chargé de la question a aussi apporté une aide dans la conception et la mise en œuvre du projet. Il a notamment encouragé une libre discussion sur les moyens que l'Office

d'un imposant pont ferroviaire situé sur la ligne. Le demandeur souhaitait que ces coûts soient inclus, tandis que le CN déclarait avoir pour pratique de ne pas enlever de tels ouvrages lorsqu'il cesse d'exploiter une ligne. L'Office a conclu que, dans le cas présent, le pont aurait une valeur nulle dans le calcul de la valeur nette de récupération, les coûts de démantèlement étant plus élevés que la valeur brute de récupération du pont. De plus, il n'aurait pas été possible d'envisager un nouveau service de transport si le pont avait été enlevé.

Subdivision Chelan du CN

En mai 1999, le CN a déposé une demande visant cette subdivision auprès de l'Office, demande ayant été retirée en juillet.

St. Lawrence and Hudson Railway Company

En mai 1999, la ville d'Orangeville (Ontario) a demandé à l'Office d'établir la valeur nette de récupération d'une ligne située dans la subdivision Owen Sound de la St. Lawrence and Hudson Railway Company (SL&H). Dans sa réponse préliminaire, SL&H a demandé à l'Office de se prononcer sur deux questions : la validité de la demande et si la détermination de la valeur nette de récupération par l'Office serait exécutoire pour les parties.

L'Office a conclu que toute détermination de la valeur nette de récupération pour-rait avoir une incidence directe et impor- tante sur tous les acheteurs de la ligne ayant accepté l'offre de la compagnie de chemin de fer. Il a aussi conclu que l'omission d'inclure tous les acheteurs à titre de demandeurs dans la procédure prévue au paragraphe 145(5) de la Loi pouvait potentiellement poser des pro- blèmes aux chapitres de l'équité et de la

preuve. L'Office a conclu qu'en n'incluant pas dans sa demande de détermination de la valeur nette de récupération les autres membres du partenariat ayant accepté l'offre (soit dans ce cas les villes de Brampton et de Caledon), la ville d'Orangeville n'avait pas formulé adéquatement cette demande et celle-ci a été rejetée. Suivant cette première con- clusion, l'Office ne s'est pas prononcé sur la deuxième question.

Subdivision Arbofield du CN

L'Office a rendu une décision provisoire sur la détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer située dans la subdivision Arbofield du CN en septembre 1999. Avant d'établir la valeur de la ligne, l'Office a dû considérer deux questions au sujet des droits de propriété ou d'exploitation que le CN désirait céder, à savoir si la subdivision Arbofield incluait le segment est du tri- angle de virage raccordant les subdivi- sions Arbofield et Tisdale, et si ce seg- ment incluait le terrain pour le premier demi-mille de la subdivision Arbofield.

L'Office a conclu que le segment est du triangle de virage faisait partie intégrante de l'exploitation de la subdivision Arbofield et devait par conséquent être inclus dans les droits que le CN voulait céder. En ce qui concerne le premier demi-mille de la subdivision Arbofield, l'Office a accepté la proposition du CN d'accorder une servitude à perpétuité, mais pour la seule portion de terrain située dans sa subdivision Tisdale.

En outre, l'Office a conclu que le CN n'avait pas fourni une réponse satis- faisante aux demandes de renseignements portant sur les actifs cédés à titre gratuit et sur l'ampleur de la contamination environnementale du terrain visé par le

sur la question de la remise en état des actifs. Il a reçu 52 exposés de personnes intéressées et d'administrations publiques. L'audience a eu lieu à Saskatoon, du 15 au 19 novembre 1999.

Les municipalités rurales ont présenté deux arguments majeurs : d'abord, que les ententes et les circonstances les entourant démontraient que les chemins de fer avaient un rôle de fiduciaire des actifs remis en état qui leur avaient été confiés dans l'intérêt des céréaliculteurs, le gouvernement fédéral en demeurant le propriétaire bénéficiaire; en deuxième lieu, que le fait d'inclure ces actifs dans les droits de propriété ou d'exploitation des chemins de fer équivalait à faire payer en double les contribuables.

Le CN et le CP ont fait valoir pour leur part que les ententes de remise en état leur conféraient la pleine propriété des actifs, que le rapport de fiduciaire était inexistant et que le financement ayant été accordé inconditionnellement aux chemins de fer, on ne saurait parler de doubles versements.

À la fin de l'année, l'Office examinait toujours la question et prévoyait rendre une décision au début de l'an 2000*, avant de mettre au point la détermination de la valeur nette de récupération de la subdivision Cudworth.

Subdivision Tisdale du CN

L'Office a reçu, vers la fin de 1998, une demande de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer dans la subdivision Tisdale du CN et a rendu sa décision en avril 1999. L'Office a dû déterminer, pour l'établissement du coût de l'enlèvement et de la récupération des actifs, s'il convenait d'inclure le coût du démantèlement

Au début de 1999, la province de la Saskatchewan a demandé à l'Office d'exclure de la demande de la valeur nette de récupération les actifs ferroviaires acquis aux termes d'ententes du Programme de remise en état des embranchements, conclues entre le gouvernement fédéral et le CN et le CP au cours des années 1970 et 1980. L'Office a rejeté la demande parce qu'elle ne se rapportait pas à un dossier précis dont était saisi l'Office au sujet de la valeur nette de récupération. Cependant, l'Office a reconnu dans sa décision que dans les cas où les négociations pour la cession d'une ligne sont infructueuses, il pouvait être appelé à résoudre les différends au sujet de la valeur de l'actif cédé, et que l'une des parties ou les deux pouvaient présenter une demande pour la détermination de la valeur nette de récupération. L'Office considérait qu'en de telles circonstances, il disposerait d'un mandat clair pour établir l'ampleur et la valeur du droit de propriété du chemin de fer dans une ligne, y compris à l'égard des actifs provenant d'ententes de remise en état.

En juin 1999, le CN a déposé une demande de détermination de la valeur nette de récupération pour une ligne de chemin de fer de sa subdivision Cudworth, en Saskatchewan. Peu après, des municipalités rurales ont demandé à l'Office de rendre une décision préliminaire qui indiquerait que la valeur nette de récupération de la subdivision Cudworth du CN excluait la valeur des actifs acquis aux termes d'ententes de remise en état des embranchements.

Après avoir examiné la demande, l'Office a décidé de tenir une audience publique

* En raison des motifs énoncés dans la décision rendue le 19 janvier 2000 et portant le n° 33-R-2000, l'Office a statué que les actifs provenant d'ententes de remise en état doivent être inclus dans la détermination de la valeur nette de récupération.

remettre à Transports Canada et à Statistique Canada, et l'on y définit les catégories de données visées.

Taux d'amortissement

La classification uniforme des comptes précise les méthodes que doivent respecter les compagnies de chemin de fer pour la production des taux d'amortissement annuels qu'elles soumettent à l'approbation de l'Office. L'Office établit un taux pour chaque compte, ou pour un groupe de comptes, de biens amortissables en fonction de la durée d'utilisation prévue d'un bien, qu'on établit en étudiant les données historiques du transporteur et tous les autres renseignements disponibles au sujet des perspectives d'avenir. L'Office se sert de ces taux pour établir les dépenses d'amortissement annuelles des compagnies de chemin de fer, lesquelles représentent habituellement une part importante de leurs dépenses totales.

Coût du capital

Le coût du capital correspond au taux de rendement qu'un investisseur doit réaliser lorsqu'il engage des fonds en investissements de capitaux. La Loi et les règlements reconnaissent ce coût comme élément des frais d'exploitation des chemins de fer, lequel assure une compensation des coûts de financement de la dette et du capital-actions. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations, tandis que le coût du capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, découle entre autres de l'analyse de modèles financiers et de l'évaluation du risque.

L'Office approuve chaque année les taux du coût du capital dont il se servira de fixer les prix du transport du grain de l'Ouest, les prix d'interconnexion, les

La Loi exige que tous les prix fixés par l'Office soient commercialement justes et raisonnables. De plus, les prix de ligne concurrentiels et les prix d'interconnexion réglementés ne peuvent être inférieurs aux frais variables du transport. Aussi, l'Office peut être appelé à fixer, sur une base ponctuelle, les coûts variables du transport visés par une plainte au sujet d'un prix ou du niveau de service.

Détermination de la valeur nette de récupération

L'article 143 de la Loi exige que les compagnies de chemin de fer offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales et régionales pour un prix n'excédant pas sa valeur nette de récupération. Un gouvernement ou une administration qui accepte cette offre peut utiliser la ligne à quelque fin que ce soit.

Lorsqu'un gouvernement ou une administration accepte une ligne cédée, les parties disposent de 90 jours après l'acceptation de l'offre pour s'entendre sur la valeur nette de récupération de la ligne, à défaut de quoi, l'une ou l'autre des parties peut demander à l'Office de fixer cette valeur. Les paragraphes qui suivent résument les demandes de cette nature que l'Office a reçues en 1999.

L'Office fixe le barème en fonction de la distance, en multipliant les taux indiqués à l'annexe III de la Loi par le multiplicateur de taux de transport. Ce taux varie chaque année pour tenir compte de l'inflation et de la réduction dans la distance des embranchements ferroviaires tributaires du transport du grain où le service a cessé.

Aux fins de l'établissement du barème, l'Office :

- tient compte des présentations reçues des compagnies de chemin de fer, décrivant l'évolution passée et les prévisions des coûts de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des immobilisations;
- analyse et vérifie les données contenues dans ces présentations;
- établit des prévisions des variations qui affecteront le prix de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des immobilisations;
- tient compte des embranchements ferroviaires dédiés au transport du grain qui ne sont plus exploités;
- rédige un rapport détaillé aux fins de consultation;
- consulte les représentants de l'industrie céréalière.

Le barème annuel doit être fixé au plus tard le 30 avril de chaque année et annoncé publiquement.

Le barème annuel de la campagne 1999-2000, entré en vigueur le 1^{er} août 1999, était de 0,2 p.100 supérieur au précédent. Pour une distance moyenne de 951 à 975 milles, le taux maximum pour le transport d'une tonne de grain a été fixé à 32,53 \$, en hausse de 0,07 \$ par rapport au taux antérieur.

Examen du réseau de maintenance et de transport du grain de l'Ouest

Comme il est mentionné ci-dessus, M. Arthur Kroeger a publié, en 1999, le plan de mise en œuvre des recommandations du juge Estey destinées à améliorer le réseau de maintenance et de transport du grain de l'Ouest. M. Kroeger a fait état de la nécessité d'apporter des révisions au réseau, lesquelles affecteraient les activités de l'Office dans les domaines suivants :

- le tarif-marchandises du grain et l'imposition d'un plafond aux recettes tirées du transport ferroviaire du grain de l'Ouest;
- le processus d'arbitrage et l'abandon d'embranchements ferroviaires;
- le suivi de certains composants du réseau de maintenance et de transport du grain.

Analyse financière et établissement des coûts

La Loi exige que l'Office dispose de ressources pour l'établissement des coûts aux fins de la loi. L'Office tient à cet effet une classification uniforme des comptes et des documents ferroviaires connexes; il est aussi appelé à rendre des décisions au sujet du taux d'amortissement, du coût du capital et des coûts unitaires des compagnies de chemin de fer sous règlementation fédérale.

Classification uniforme des comptes

La classification uniforme des comptes précise la méthode et le cadre comptable des comptes des compagnies ferroviaires relevant de la compétence du Parlement. On y donne des instructions aux fins de la tenue des statistiques d'exploitation, y compris pour la production de rapports à

rapport Kroeger concernant la concurrence dans le transport ferroviaire, le processus d'arbitrage et l'abandon des embranchements ferroviaires. À la fin de l'année, le gouvernement étudiait les différentes avenues possibles en rapport avec ces recommandations.

L'industrie a continué de réaménager son réseau de manutention et de transport, ce qui a eu pour effet d'amener l'Office à se pencher sur des différends concernant le niveau de service consenti aux expéditeurs de grain. Au nombre de ces différends, on retrouve une plainte de la Commission canadienne du blé au sujet des délais entourant le transport du grain vers les ports à l'hiver de 1996-1997; une plainte à propos du retard à fournir à un expéditeur les wagons nécessaires au transport de pois vers Vancouver; et d'autres différends se rapportant aux lieux de chargement de wagons de producteurs.

Le réaménagement du réseau, y compris les fermetures constantes d'embranchements ferroviaires tributaires du transport du grain a amené les producteurs et les administrations locales à créer des lignes sur courte distance. L'Office a été appelé à déterminer la valeur nette de récupération de certaines lignes lorsque les compagnies de chemin de fer et les administrations locales n'arrivaient pas à s'entendre sur un prix.

Barème applicable au transport du grain de l'Ouest

Chaque année, l'Office fixe le barème qui s'appliquera au transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole suivante et ce, conformément à la section VI de la partie III de la Loi.

Au titre de cet effort de facilitation, M. Kroeger a demandé à l'Office d'évaluer les coûts actuels du transport ferroviaire du grain de l'Ouest, et dans quelle mesure les compagnies de chemin de fer partagent leurs gains de productivité avec les expéditeurs. En juillet 1999, l'Office lui a répondu que le coût de transport avait connu une baisse se situant entre 4,78 \$ et 5,71 \$ la tonne par kilomètre de 1992 à 1998, pour fluctuer entre 25,79 \$ et 26,72 \$ la tonne. Par conséquent, l'Office a estimé que l'apport consenti pour maintenir des prix constants s'établissait entre 39 et 43 p. 100, et que les compagnies de chemin de fer avaient, depuis 1992, partagé leurs gains de productivité dans une proportion de 49 à 55 p. 100 avec l'industrie du grain.

M. Kroeger a remis son rapport au Ministre en septembre 1999. S'appuyant sur les travaux de l'Office, il recommandait d'imposer à l'avenir un plafond aux recettes du transport ferroviaire du grain, lesquelles seraient établies et contrôlées annuellement par l'Office. Il a aussi recommandé qu'un tel plafond de recettes soit fixé en fonction d'un montant maximal de recettes correspondant à 12 p. 100 de moins que les recettes que chaque compagnie ferroviaire avait tirées du transport du grain en 1998. Les responsabilités de l'Office pourraient être appelées à changer si le gouvernement met en œuvre les recommandations du

ÉTABLISSEMENT DES FRAIS FERROVIAIRES ET SUIVI

L'Office fixe le barème applicable au transport ferroviaire du grain de l'Ouest et dispose de ressources pour l'établissement des coûts ferroviaires et les analyses financières que requiert la réglementation. L'Office exécute aussi certains projets ponctuels et spéciaux dans ce domaine.

Le développement du réseau de transport et de manutention du grain de l'Ouest du Canada a été orienté de façon appréciable par les politiques du gouvernement fédéral. En 1995, ce dernier abrogeait la *Loi sur le transport du grain de l'Ouest*, mettant ainsi fin aux subventions gouvernementales du transport ferroviaire du grain de l'Ouest. Or, l'élimination de ces subventions a eu pour effet de contraindre les agriculteurs à payer intégralement le coût du transport du grain vers les ports. Reconnaissant l'incidence qu'aurait la perte des subventions sur les agriculteurs et d'autres intervenants du secteur agricole, le gouvernement a fourni des capitaux et un financement transitoire totalisant près de deux milliards de dollars en 1995 et 1996. De plus, en 1996, le gouvernement fédéral abrogeait les décrets ayant été adoptés dans les années 1970 pour prévenir l'abandon des embranchements ferroviaires des chemins de fer de procéder au transfert ou à l'abandon des lignes ferroviaires des Prairies en vertu des dispositions de la *Loi sur les transports au Canada*.

Les embranchements ferroviaires des Prairies et les destinations de livraison des compagnies céréalières ont été rationalisés, alors que se manifestait une tendance à construire des silos-élévateurs de béton de grande capacité sur des voies à grande circulation et à délaisser les vieux silos, de plus petite taille. Cette tendance découle, au moins partiellement, de la constatation que les fournisseurs de services n'ont d'autre choix que de réduire leurs coûts pour préserver une position concurrentielle.

Depuis quelques années, la baisse du prix des marchandises a fait en sorte que les

frais de transport et de manutention imposés aux agriculteurs représentent maintenant un pourcentage plus élevé de la vente de leur grain. Les céréaliculteurs des Prairies ont vivement pris conscience de la dépense importante que représentait le transport du grain vers les ports. Bon nombre d'entre eux ont diversifié leur production par l'introduction de cultures spéciales ou tentent d'ajouter une valeur à leur produit par des activités de transformation dans les Prairies mêmes, en vue d'expédier une quantité de marchandises et de produits de plus grande valeur. Certains réduisent leurs coûts de transport et de manutention en ayant recours aux wagons de producteurs ou en exportant le grain à des installations de haute capacité pour profiter de prix de transport ou de mise en silo moins élevés. D'autres encore investissent en commun dans des installations de manutention ou des lignes ferroviaires sur courtes distances afin de réduire leurs coûts.

Les graves problèmes qu'a connus le transport du grain à destination des ports à l'hiver 1996-1997 ont mis en évidence certaines faiblesses du système existant. Le ministre des Transports a alors chargé Willard Z. Estey, juge retraité de la Cour suprême du Canada, d'entreprendre un examen du réseau de transport et de manutention du grain. Le rapport du juge Estey, remis au gouvernement en décembre 1998, recommandait des changements radicaux à ce réseau, proposant de lui conférer une vocation commerciale tout en prévoyant des mesures de protection adéquates de l'intérêt public. En mai 1999, le Ministère a chargé M. Arthur Kroeger de préciser, avec l'aide des intervenants du domaine, le mode de fonctionnement d'un réseau efficace assorti d'une obligation de rendre compte, conforme à la vision du juge Estey.

de l'Office au sujet de telles questions. Pour sa part, la Norfolk Southern Railway Company a déposé une contestation semblable ayant trait à un arrêt de l'Office sur le bruit provenant de la gare de triage de St. Thomas (Ontario).

Lorsque l'Office reçoit une demande se rapportant à la construction d'une ligne de chemin de fer, il doit d'abord en évaluer l'incidence sur l'environnement, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. En 1999, l'Office a rendu 39 décisions à l'issue de ces examens préliminaires et autorisé l'exécution des projets après s'être assuré que le demandeur respecterait les mesures jugées appropriées par l'Office, visant à prévenir toute répercussion importante sur l'environnement.

Au cours de l'année, l'Office a aussi révisé 171 arrêts ou décisions concernant des franchissements routiers par suite de changements survenus dans les faits ou les circonstances entourant ces arrêts ou décisions. Dans la majorité des cas, la responsabilité légale des routes et des franchissements routiers avait été cédée par des gouvernements provinciaux à des administrations municipales et les parties visées par les arrêts ou les décisions devaient être modifiées en conséquence.

En dernier lieu, l'Office dispose d'une entente avec la province d'Ontario selon laquelle il applique, le cas échéant, aux chemins de fer relevant de la compétence de la province la législation fédérale relative aux franchissements. L'Office pourait fournir ce genre de service à d'autres provinces.

Transferts et cessation d'exploitation

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leur exploitation sans approbation réglementaire dans la mesure où elles respectent le processus prescrit dans la Loi. En 1999, l'Office a reçu 12 avis de compagnies indiquant qu'elles avaient cessé d'exploiter 383,96 km de voies (y compris les lignes secondaires) suivant ce processus. En outre, l'Office a été informé de 10 transferts de lignes de chemin de fer à des organismes fédéraux ou provinciaux totalisant 1 806,9 km.

La Loi prévoit que les compagnies de chemin de fer sont exemptées du processus prescrit dans les cas où elles rationalisent des voies auxiliaires, telles que les voies d'évitement, les lignes secondaires et les voies de triage. À deux reprises au cours de l'année, les compagnies de chemin de fer ont demandé à l'Office d'indiquer officiellement si certaines voies étaient visées par cette classification.

L'Office peut aussi être appelé à déterminer si une compagnie de chemin de fer a respecté le processus visant les transferts et la cessation d'exploitation énoncé dans la Loi. À cet égard, l'Office a rendu deux décisions concernant des lignes de chemin de fer de la Saskatchewan. Dans le premier cas, l'Office a indiqué que le CN n'avait pas négocié de mauvaise foi; dans l'autre, il a conclu que le CP avait respecté les exigences de la loi sur la rationalisation des lignes. Un autre cas, se rapportant à une voie du Manitoba, a été retiré. L'Office a aussi, dans sept cas, répondu à des préoccupations non officielles au sujet du processus de cessation de l'exploitation. À la fin de 1999, deux cas étaient toujours en suspens concernant des voies situées en Colombie-Britannique et au Yukon.

L'Office a aussi reçu au cours de l'année une demande visant la construction d'une voie d'évitement du CP franchissant une voie d'évitement du CN, à Windsor (Ontario). L'Office a confirmé que ce type de questions relevait de sa compétence, mais qu'il n'a pas eu à se prononcer dans ce cas particulier, la voie d'évitement du CN ayant été enlevée après le dépôt de la demande. L'Office a reçu une autre demande par la suite pour la construction d'une voie du CP franchissant une voie du CN à Toronto, mais la demande a été mise de côté avant la fin de l'année, en attendant le résultat des négociations en cours entre les parties.

Différends en matière d'infrastructure

L'Office règle les différends en matière d'infrastructure survenant entre les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et les parties entretenant des rapports avec ces compagnies. Il peut s'agir de municipalités, d'administrations routières, d'entreprises de services publics, de propriétaires fonciers ou de personnes habitant à proximité des installations.

Une infrastructure ferroviaire est essentiellement constituée de l'emprise d'un chemin de fer, de ses rails, des installations connexes, de dispositifs de sécurité et d'autres éléments matériels semblables nécessaires à son exploitation.

Au cours de l'année, l'Office a rendu des décisions et des arrêtés dans le cas de 16 différends au sujet de franchissements routiers, de 45 différends concernant des franchissements par desserte et de deux différends se rapportant à des passages à niveau privés. En outre, 104 ententes négociées entre les parties au sujet de franchissements ont été déposées auprès de l'Office. L'Office a aussi rendu trois

décisions pour la répartition des coûts entre les compagnies de chemin de fer et d'autres parties, en ce qui a trait aux dispositifs de sécurité tel que la signalisation des passages à niveau.

L'Office a aussi réglé une plainte au sujet de factures adressées à des municipalités pour des travaux effectués par des compagnies de chemin de fer concernant des franchissements et des dispositifs de sécurité. L'Office revoit à l'heure actuelle la question des frais de construction et d'entretien des franchissements, en consultation avec les compagnies de chemin de fer, les associations municipales et Transports Canada. Après ces consultations, l'Office prévoit réviser le contenu, la présentation et les frais indiqués dans le Guide sur les taux des compagnies de chemin de fer liés à la construction et à l'entretien des franchissements routiers, l'annexe A. Le guide devrait aider les parties concernées par de tels travaux à résoudre leurs différends.

L'Office règle aussi les différends concernant les plaintes au sujet du bruit, des vibrations, de la pollution ou du drainage. Dans la mesure du possible, l'Office tente de résoudre ces questions sans recourir à une instance judiciaire et sans délivrer d'arrêtés ou rendre de décisions. Au cours de l'année, l'Office a rendu des décisions à propos de sept plaintes de cette nature et aidé à en résoudre sept autres. Dans ce qui apparaît comme la décision la plus importante dans ce domaine, l'Office a conclu que le CN n'avait pas respecté les exigences de la Loi de limiter les dommages autant qu'ils auraient pu l'être dans l'exploitation d'installation de triage à Oakville (Ontario) et lui a ordonné de prendre des mesures correctives. Le CN a contesté en Cour fédérale la compétence

Railway Company Ltd.; il a modifié trois certificats existants et annulé celui de la Consolidated Rail Corporation, dont l'exploitation au Canada a été absorbée par CSX Transportation Inc. Une demande de la Kelowna Pacific Railway Ltd. était à l'étude à la fin de 1999. On trouvera à l'annexe 5 la liste détaillée des compagnies de chemin de fer détenant un certificat d'aptitude fédéral.

À certaines exceptions près, l'Office doit aussi approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer projeté, y compris les lignes principales, les embranchements, les voies d'évitement, les lignes secondaires, les cours de triage et les voies auxiliaires. Au cours de l'année, l'Office a établi que la construction proposée d'une installation de prédepart de Canadien Pacifique Limitée (CP), près de Alliston (Ontario), qui devait être effectuée sur l'emprise existante du chemin de fer, était exemptée de son processus d'approbation. Il a aussi approuvé la construction, par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN), d'une ligne secondaire près de Rosetown (Saskatchewan), pour desservir des installations de maintenance du grain, ainsi qu'une installation de transport inter-

Dans ce dernier cas, l'Office a considéré qu'aux fins de l'approbation de l'emplacement de construction de lignes de chemin de fer, la définition de « chemin de fer » devait inclure, outre les lignes principales et les embranchements, tous les types de voies, y compris les voies d'évitement reliées aux embranchements, les lignes secondaires reliant des installations d'expédition, les rails initiaux ou d'élargissement des cours de triage ainsi que d'autres voies auxiliaires. Cette définition a été contestée devant la Cour d'appel fédérale mais l'appel a été rejeté.

pour lesquelles les municipalités, les entreprises de services publics, les propriétaires fonciers et la population entrent en contact avec les compagnies de chemin de fer canadiennes;

- la détermination du barème applicable au transport du grain de l'Ouest et d'autres activités d'établissement des coûts prévues dans la Loi, tels que les prix d'interconnexion réglementés; et
- les décisions au sujet de l'accès et des prix de ligne concurrentiels, et au sujet des différends opposant les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs en matière de prix et de service.

INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE

Une infrastructure ferroviaire est essentiellement constituée de l'emprise d'un chemin de fer, de ses rails, des installations connexes, de dispositifs de sécurité et d'autres éléments matériels semblables nécessaires à son exploitation. Le mandat de l'Office s'applique depuis le moment où naît le projet de construire ou d'exploiter une telle infrastructure et tout au cours de la période d'exploitation de celle-ci, jusqu'au moment où elle cessera de servir.

Certificats d'aptitude et

approbation de construction

L'Office délivre des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer détient une assurance-responsabilité suffisante. Il peut aussi modifier un certificat valide pour tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, ou encore le suspendre ou l'annuler.

En 1999, l'Office a délivré de nouveaux certificats à la Ferrocarril Railway Company Ltd. et à la Toronto Terminals

Comme il a été mentionné précédemment, l'Office a entretenu des communications à grande échelle, partout au pays, dans le cadre de l'examen ministériel du système de pilotage et a réalisé plusieurs autres activités de communications durant l'année.

L'Office a rencontré des membres de l'industrie maritime à plusieurs occasions au cours de l'année écoulée lors d'événements tels que les réunions annuelles des associations de l'industrie. On a discuté à maintes reprises de l'examen du système de pilotage, ainsi que de questions se rapportant au mandat de l'Office dans les domaines des enquêtes sur les tarifs de pilotage, de la loi régissant les conférences maritimes et du traitement des demandes de licences de cabotage. Des représentants de l'industrie pétrolière canadienne et des courtiers maritimes se sont rendus au siège de l'Office pour obtenir des renseignements généraux sur les activités de l'Office en matière de transport maritime ou encore des renseignements au sujet de demandes de licences de cabotage, notamment sur l'utilisation de superpétroliers dans le transport du brut entre Point Tupper et les ports de la côte est et du Québec.

L'Office a aussi tenu une réunion dans la région de Toronto, afin de permettre un échange entre les membres et le personnel de l'Office, d'une part, et l'Administration du port de Toronto et des parties intéressées du secteur maritime, d'autre part, afin de discuter du mandat de l'Office. Les discussions ont porté principalement sur le mandat de l'Office en matière de cabotage, sur l'examen des questions de pilotage non encore réglées et sur les nouvelles responsabilités

confiées à l'Office en vertu de la *Loi*

maritime du Canada concernant les frais portuaires. Cette rencontre a permis d'accroître la sensibilisation des autres parties au rôle de l'Office dans le domaine du transport maritime.

Grâce à sa participation à différents comités interministériels, l'Office entretient des liens étroits avec les autres ministères fédéraux jouant un rôle dans le secteur maritime. C'est ainsi qu'il collabore avec les ministères fédéraux de l'Industrie, du Revenu national, des Travaux publics, de la Citoyenneté et de l'Immigration et des Affaires étrangères, au même qu'avec la Garde côtière, au sein du Comité spécial sur le cabotage, présidé par Transports Canada, et du Comité interministériel de remise des droits de douane, présidé par le ministère des Finances.

TRANSPORT FERROVIAIRE

L'Office est chargé d'appliquer les dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* et certaines dispositions de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* se rapportant aux compagnies de chemin de fer et à leur exploitation. La Direction générale des transports ferroviaire et maritime, concentre ses efforts sur les questions liées à l'infrastructure ferroviaire et au transport du grain de l'Ouest, de même que sur certains règlements visant l'établissement des prix en fonction des coûts et les plaintes relatives au transport ferroviaire. Ces fonctions incluent :

- l'application des dispositions législatives portant sur l'approbation de travaux de construction de lignes de chemin de fer, les certificats d'aptitude et d'autres questions liées à l'infrastructure ferroviaire

GARDE CÔTIÈRE CANADIENNE

En vertu de la Loi sur la marine

marchande du Canada, la Garde côtière

canadienne assure la certification des

organisations d'intervention d'urgence

et de leurs activités se rapportant aux

déversements de pétrole en mer. Aux

fins de ce processus de certification, les

organisations doivent soumettre une liste

de leurs frais, y compris les droits pour

la Garde côtière a reçu une opposition

aux droits de transport d'hydrocarbures

proposés à la Western Canada Marine

Response Corporation (WCMRC), en

Colombie-Britannique. Après que cette

société et la personne s'opposant à la

proposition eurent correspondu, sans

toutefois pouvoir s'entendre sur trois

questions financières nécessitant de plus

amples précisions, la Garde côtière a

demandé, en février 1999, l'aide du per-

sonnel du Service de vérification de la

Direction générale, Transports ferroviaire

et maritime de l'Office.

Après avoir analysé les données et

engagé des discussions avec les parties,

le personnel de l'Office déposait deux

rapports auprès de la Garde côtière en

mai 1999. Le premier énumérait les do-

cuments examinés et les constatations

déoulant de leur vérification et le

deuxième portait sur des renseignements

financiers confidentiels et les analyses

détaillées du vérificateur. Le rapport con-

fidentiel a aidé le personnel de la Garde

côtière à élaborer ses propres recomman-

dations qui ont été soumises au ministre

des Transports du Canada quant aux

moyens appropriés de régler le différend.

Cabotage

Au cours de 1999, l'Office a autorisé

certaines navires étrangers hautement

spécialisés à naviguer dans les eaux cana-

diennes. L'utilisation de la plupart de ces

navires visait l'exploitation des ressources

pétrolières et gazières au large de la côte

est du Canada. L'Office a reçu 20 demandes

d'utilisation de navires de relevés et de

recherche sismiques à des fins d'exploration

dans nos eaux territoriales et au-dessus de

la plate-forme continentale au large de la côte

Nouvelle-Ecosse et de Terre-Neuve. Le Projet

extracôtière Sabie, de même que l'installation

de conduites de gaz entre l'île de Sabie

et Country Harbour (Nouvelle-Ecosse),

ont nécessité pour leur part l'utilisation de

25 navires étrangers spécialisés, y compris

des navires-grues et des navires de forage,

d'approvisionnement en haute mer ou de

pose de câbles et de canalisations.

Des intervenants de l'industrie du cabotage

prévoient le développement d'un secteur de

transport de passagers et de croisières, en

particulier le long du Saint-Laurent, dans

le golfe du Saint-Laurent et sur la côte

de Terre-Neuve. Le recours à des navires

étrangers pendant la phase de démarrage

favoriserait l'expansion du secteur canadien

du transport maritime de passagers, ce qui,

tout en procurant des avantages immédiats à

l'industrie touristique, pourrait accroître les

possibilités d'utilisation de navires canadiens.

se prononcer rapidement sur ces deman-

des, parfois dans un délai d'un à cinq

jours. Conscient que ce délai est parfois

critique, il a recours à une approche

accélérée, empreinte de souplesse pour

répondre aux attentes de l'industrie et

aux utilisateurs. En 2000, l'Office entre-

prendra l'examen de ses lignes directrices

au sujet du traitement de ces demandes et,

dans ce cadre, consultera les exploitants

canadiens pour trouver les moyens de

répondre encore mieux à leurs besoins.

Au cours de 1999, l'Office a reçu 117 demandes de licence de cabotage et en a approuvé 108; dans un seul cas, la décision a été défavorable à l'importation d'un navire. Les huit autres demandes ont été retirées. L'Office est souvent appelé à

canadiens n'offre un service identique ou établir qu'aucun exploitant de navires port de passagers, l'Office doit également En outre, si l'activité comporte le transport de passagers, l'Office doit également disponible pour assurer le service ou excécuter les activités visées dans la demande. Cependant, le Ministère ne peut émettre une telle licence que si l'Office établit lieu émettre une licence à cette fin. Le ministre du Revenu doit en premier utilisé à des fins de cabotage au Canada, Avant qu'un navire étranger puisse être

LOI SUR LE CABOTAGE

L'article 157 de la nouvelle LMC exigeait que le Ministère dépose à la Chambre des communes un rapport portant sur les questions de pilotage non encore réglées. Le Ministère a déposé son rapport en novembre 1999, lequel incluait un exemplaire du rapport de l'Office et des lettres d'instructions adressées aux quatre administrations de pilotage, et par lequel il appuyait les 21 recommandations de l'Office. Le Ministère a ordonné aux administrations de pilotage de se conformer aux recommandations de l'Office suivant le délai imparti.

- L'encouragement aux administrations des Laurentides et de l'Atlantique; pilotage obligatoire dans les régions navigres visés par l'obligation de

- l'adoption d'une méthode tenant compte des risques pour la désignation des zones de pilotage obligatoire;
- la mise en place d'un programme d'assurance de la qualité des pilotes dans toutes les régions;
- l'adoption d'un mécanisme de certification modernisé dans la région des Laurentides;
- la mise en place d'un programme d'amélioration d'exemption à l'intention des capitaines canadiens de la région des Grands Lacs;
- l'adoption d'un mécanisme tenant compte des risques pour l'évaluation des limites applicables à la jauge et au type de

chacune des régions plutôt que de pliquer des solutions générales qui s'appliqueraient à l'ensemble de celles-ci. Au nombre de ses principales recommandations, on trouve notamment :

L'Office veille à l'application de la Loi *dérégatoire de 1987 sur les conférences maritimes*. En vertu de cette loi, les cartes de lignes maritimes de conteneurs, aussi appelées « conférences maritimes », qui établissent des tarifs et des conditions de service communs peuvent être exemptées de l'application de la Loi *sur la concurrence* s'ils respectent certaines exigences touchant le dépôt des tarifs et d'autres exigences. Toute personne qui considère que l'entente d'une conférence maritime ou que l'une de ses pratiques a pour effet de réduire de manière abusive les services de transport ou d'augmenter les frais de transport peut déposer une plainte auprès de l'Office. L'Office n'a reçu aucune plainte de cette nature en 1999.

MARITIMES

SUR LES CONFÉRENCES

LOI DÉRÉGATOIRE DE 1987

EXAMEN DU PILOTAGE MARITIME

C'est en vertu de la *Loi sur le pilotage* qu'ont été établies les administrations de pilotage de l'Atlantique, des Laurentides, des Grands Lacs et du Pacifique. La Loi confère à chacune de ces sociétés la responsabilité de fournir des services de pilotages sécuritaires et efficaces dans une région.

Le pilotage maritime est un sujet fort complexe et qui est controversé depuis de nombreuses années. Il a été l'objet de travaux de six commissions et de nombreuses enquêtes parlementaires et études. Malgré les changements apportés à la Loi, certaines questions n'étaient pas résolues, et d'autres s'y sont ajoutées. Selon la partie 7 de la LMC, le ministre des Transports se trouve dans l'obligation de procéder à l'examen de certaines questions en matière de pilotage, à savoir le processus de certification pour les capitaines et les officiers de navire, les exigences en matière de formation, et de délivrance de brevets des pilotes, la désignation des zones de pilotage obligatoire, les mécanismes de règlement des différends et les mesures se rattachant à l'autonomie financière et à la réduction des coûts. En août 1998, le Ministre chargé l'Office de mener cet examen conformément au mandat qu'il lui confiait.

L'examen comprenait de nombreuses consultations avec des centaines d'intéressés, y compris des représentants des associations de pilotage, des pilotes, et d'expéditeurs, des représentants du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et d'autres utilisateurs intéressés. Les consultations ont pris la forme de rencontres individuelles, ainsi que de réunions de groupes dans les régions. Le Comité s'est arrêté trois fois dans chacune des régions, et deux réunions d'ampleur nationale ont eu lieu dans la région de la capitale nationale.

Au début de l'examen, les parties avaient adopté des positions très catégoriques sur les questions de pilotage maritime. Certains expéditeurs et armateurs s'opposaient à la structure monopolistique des administrations de pilotage, préconisant plutôt la commercialisation ou la privatisation des services de pilotage. Certains armateurs canadiens soutenaient avec énergie que la flotte canadienne devrait être exemptée de l'obligation du pilotage compte tenu de l'expertise des capitaines canadiens et de la technologie de pointe employée sur leurs navires. La plupart des intervenants considéraient de plus que la désignation des zones de pilotage obligatoire des quatre régions ne se fondait sur aucun critère valable.

Outre ces questions communes à toutes les zones de pilotage, les intervenants ont soulevé plusieurs questions controversées, propres à certaines régions, telles que la certification dans la région des Laurentides et les services de pilotage pour l'ensemble de la zone côtière dans la région du Pacifique.

Au cours des consultations, le Comité a constaté que les parties en présence étaient disposées à faire des compromis dans le but d'en arriver à des solutions consensuelles. Cette attitude aura permis à l'Office de produire un rapport contenant 21 recommandations sur le pilotage au profit de tous les intervenants. L'Office a présenté son rapport au Ministre en août 1999.

Reconnaissant le caractère régional du pilotage, l'Office a choisi de trouver des solutions spécifiques aux problèmes de

LOI SUR LE PILOTAGE

Les administrations de pilotage fixent leurs tarifs en vertu de la *Loi sur le pilotage*. Toute personne considérant qu'un tarif proposé pourrait nuire à l'intérêt public peut signifier son opposition à l'Office, dans un délai de 30 jours de la publication du tarif dans la *Gazette du Canada*. L'Office doit alors faire enquête sur la plainte et rendre une décision dans un délai de 120 jours, à moins que les parties ne s'entendent pour prolonger ce dernier.

L'Administration de pilotage de l'Atlantique a publié, en décembre 1998, une proposition tarifaire visant à augmenter de 3 p. 100 les redevances de pilotage dans certaines zones de Terre-Neuve et du Labrador où le pilotage n'est pas obligatoire. En janvier 1999, le ministre des Travaux publics, des Services et des Transports de Terre-Neuve et du Labrador s'est opposé à cette proposition, invoquant qu'elle devrait être rejetée en raison des conditions économiques et de la stabilité financière de l'Administration. En mai 1999, l'Office a indiqué dans sa décision que la proposition tarifaire ne portait pas atteinte à l'intérêt public puisque les initiatives de gestion de l'Administration devraient être source d'efficacité économique et d'autonomie financière pour celle-ci.

En 1999, l'Administration de pilotage des Grands Lacs et l'Administration de pilotage du Pacifique, mais celle-ci a été retirée ultérieurement. L'Office n'a donc mené aucune enquête au sujet de propositions tarifaires.

La voie maritime du

Saint-Laurent

La LMC autorisait le Ministre de passer un contrat avec la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent, chargée de veiller au bon fonctionnement du réseau de la voie maritime des Grands Lacs et du Saint-Laurent. La Corporation peut fixer le montant des frais exigés pour l'utilisation de tout bien, service, droit ou privilège, mais doit déposer ses tarifs auprès de l'Office, lequel a le pouvoir d'enquêter sur toute allégation de discrimination injustifiée. L'Office n'a reçu aucune plainte de cette nature en 1999.

La Société des ponts fédéraux limitée

La LMC abolissait l'administration de la voie maritime du Saint-Laurent, qui gèrait auparavant des ponts surélevés franchissant le fleuve Saint-Laurent qui n'avaient pas d'incidence sur la navigation dans la voie maritime, et confiait cette responsabilité à une nouvelle société, la Société des ponts fédéraux limitée. Cette dernière compte deux filiales, La Corporation du Pont international et la société Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain inc., en plus de gérer plusieurs autres ponts fédéraux et d'autres propriétés. L'Office a le pouvoir d'étudier toute plainte alléguant qu'un droit exigé par une société de gestion d'un pont représente une discrimination injustifiée. En 1999, l'Office n'a reçu aucune plainte au sujet des droits exigés par les sociétés de gestion des ponts.

Ce chapitre présente un sommaire des travaux effectués par l'Office l'année dernière. Pour obtenir plus de renseignements, y compris le texte des décisions de l'Office, le lecteur est invité à consulter notre site Web, à l'adresse www.otc.gc.ca.

Activités de l'Office en 1999

TRANSPORT MARITIME

L'Office joue le rôle d'organisme de réglementation économique à l'égard de certaines activités maritimes. Dans l'exercice de ses pouvoirs, ou encore à la suite de plaintes, l'Office établit si les tarifs, droits et autres frais exigés sont justes et raisonnables, s'ils sont discriminatoires ou encore s'ils portent atteinte à l'intérêt public. L'Office veille aussi aux intérêts des exploitants de navires canadiens lorsqu'une demande est présentée afin de permettre l'utilisation d'un navire étranger en s'assurant qu'aucun navire canadien adéquat n'est disponible.

LOI MARITIME DU CANADA

La Loi maritime du Canada (LMC), adoptée en 1998, modifiait de plusieurs façons la structure et le cadre réglementaire de l'industrie maritime. La nouvelle loi prévoyait entre autres l'établissement d'administrations portuaires, la cession de certains ports et havres et la commercialisation de la voie maritime du Saint-Laurent. Elle modifiait aussi la Loi sur le pilotage et apportait d'autres changements se rapportant au commerce et au transport maritimes.

La Loi maritime du Canada (LMC), adoptée en 1998, modifiait de plusieurs façons la structure et le cadre réglementaire de l'industrie maritime.

Les ports La LMC établissait de nouvelles structures administratives pour les grands ports canadiens. Les nouvelles administrations peuvent désormais fixer les frais d'utilisation de leurs infrastructures, installations et services. En vertu de cette loi, l'Office a aussi le mandat d'enquêter sur les plaintes voulant que les frais exigés constituent une discrimination injustifiée.

En décembre 1999, Halterm Limited a déposé une plainte auprès de l'Office, alléguant que l'Administration du port d'Halifax avait manqué aux obligations que lui impose les articles 49 et 50 de la LMC. Cette nouvelle disposition de la LMC interdit aux administrations portuaires de faire preuve de discrimination injustifiée, d'accorder un avantage injustifié ou de raisonnable, ou d'imposer un désavantage injustifié ou de raisonnable à tout utilisateur. Le port d'Halifax répondra relativement à cette plainte en 2000, par la suite l'Office conduira une enquête.

intéressés, à des entreprises et aux personnes inscrites sur sa liste de diffusion. L'Office a aussi distribué des exemplaires de son rapport annuel de 1998 à de nombreux Canadiens et à d'autres parties intéressées partout dans le monde.

GESTION DE L'OFFICE

En 1999, l'Office a poursuivi ses efforts pour renforcer sa capacité de réagir aux changements qui surviennent dans le milieu des transports. Dans le cadre de son plan stratégique, il a effectué un suivi régulier des mesures déjà prises pour atteindre ses objectifs. Des progrès ont été réalisés sur tous les plans. C'est ainsi qu'un élément important du plan stratégique consiste à affirmer le rôle de facilitateur de l'Office au sein du réseau de transport canadien. On a poursuivi les efforts en ce sens.

Au chapitre de la gestion interne, l'Office, à l'instar des autres ministères fédéraux, a participé aux mesures entourant la

Norme générale de classification qui vise à simplifier et à uniformiser la description et l'évaluation du travail dans la fonction publique fédérale. Il a aussi veillé à ce que ses systèmes d'information franchissent le cap de l'an 2000 avec un minimum d'interruptions pour leurs utilisateurs. Il a aussi continué à s'appuyer sur les compétences de ses employés et à compter sur leur dévouement.

RAPPORT ANNUEL 1999

Le rapport annuel de l'Office fait état des travaux effectués par l'organisation, tout en donnant suite aux exigences de la Loi. Le chapitre 2 décrit les activités de l'Office en 1999. Le chapitre 3 décrit le fonctionnement de la Loi et les difficultés rencontrées dans son application. Le chapitre 4 aborde les questions que l'Office prévoit devoir traiter dans un avenir prochain.

En 1999, le personnel de la Direction des transports accessibles (DTA) a été proposé comme lauréat du Prix du chef de la fonction publique. Dans le document de mise en candidature de la DTA, dans la catégorie Excellence en politiques, on indiquait que cette direction rend ses politiques pertinentes à l'égard de la population canadienne en adoptant des approches innovatrices et dynamiques pour adapter autant que possible les politiques à la réalité des personnes qu'elles concernent. Cette mise en candidature, appuyée par l'Association du transport aérien du Canada, le gouvernement de Terre-Neuve et l'Association canadienne des paraplégiques, soulignait le processus ouvert de consultation approfondie de la DTA.

Le Prix du chef de la fonction publique

L'Office publie des brochures et des dépliants, diffuse des communiqués de presse et répond aux demandes des renseignements, exploite un site Web et participe à des événements un peu partout au Canada pour rencontrer les Canadiens et répondre directement à leurs questions. L'Office a aussi recours à d'autres moyens, tels que les discours, les lignes téléphoniques sans frais et les colloques pour communiquer avec le public. Compte tenu de la diversité des interlocuteurs de l'Office, dont il faut satisfaire les différents besoins, l'information est offerte sous plusieurs formes, y compris sur support papier et électronique, en braille et sur audio-cassette.

En plus de faire parvenir chacune des décisions et arrêtés aux parties concernées, le Secrétariat de l'Office les adresse aussi à des cabinets d'avocats

audiences de l'Office et participe à l'élaboration et à l'application des méthodes et des règlements. On trouvera à l'annexe 3 une liste des décisions de l'Office dont la Cour fédérale est présentement saisie en appel.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS

La Direction générale de la gestion centrale fournit un soutien général à l'Office grâce à divers services centraux tels que ceux des ressources humaines, de la planification, des finances, de l'informatique, de la bibliothèque et des archives.

Les communications sont un important volet des activités de l'Office. L'objectif de sa stratégie de communications vise à ce que les Canadiens et les Canadiennes s'intéressant au domaine des transports comprennent leurs droits et leurs obligations, ainsi que le rôle dévolu à l'Office en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, d'autres lois fédérales et du cadre réglementaire connexe. L'Office est constamment à l'affût de nouvelles occasions où son personnel et les membres de l'Office pourront échanger de l'information avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport de l'ensemble du Canada. Les membres et le personnel consultent les expéditeurs, les transporteurs, les associations industrielles et d'autres ordres de gouvernement pour discuter des préoccupations de ces groupes et chercher des solutions; participent à titre de conférenciers invités ou de panélistes lors d'événements d'envergure nationale ou internationale relatifs au domaine des lignes directrices sur différentes questions pour faciliter les interactions actuelles et futures de la population avec l'Office.

membres. Ces derniers étudient la question sous ses aspects économique, juridique et opérationnel, avant de rendre leur décision. La Loi prévoit que le processus décisionnel n'exécédra pas 120 jours, sauf si les parties conviennent d'une prolongation. Toute personne peut demander des exemplaires des décisions, ainsi que des règles, arrêtés et règlements. On peut consulter la plupart des décisions et des arrêtés de l'Office dans son site Web, à l'adresse www.otc.gc.ca.

On peut consulter la plupart des décisions et des publications de l'Office sur le site Web www.otc.gc.ca.

La Loi sur les transports au Canada énonce les responsabilités de l'Office. Celui-ci partage aussi des responsabilités et législatives avec d'autres ministères et organismes à l'égard d'autres lois, dont *la Loi maritime du Canada*, *la Loi sur le pilotage*, *la Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, *la Loi sur le cabotage* et *la Loi sur la sécurité ferroviaire*. L'Office est aussi chargé, en tout ou en partie, de l'application de divers règlements pris en vertu de ces lois (voir l'annexe 1).

La structure organisationnelle comporte quatre directions générales qui appuient et conseillent les membres de l'Office, soit la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, la Direction générale des transports ferroviaire et maritime, la Direction des services juridiques et du secrétariat et la Direction générale de la gestion centrale (voir l'organigramme de l'Office à l'annexe 2).

La Direction générale du transport aérien et des transports accessibles délivre les licences aux transporteurs aériens canadiens et étrangers, applique les exigences

La Direction générale des transports ferroviaire et maritime se penche sur les plaintes se rapportant aux taux et au service dans les industries ferroviaire et maritime, ainsi que sur les différends entre les compagnies de chemin de fer et d'autres parties concernant des questions d'infrastructure ferroviaire. La Direction générale délivre aussi les certificats d'aptitude visant la construction et l'exploitation proposées de chemins de fer. Elle aide aussi l'Office à établir les taux d'interconnexion réglementés et le barème applicable au transport du grain de l'Ouest, en plus de participer à l'élaboration des normes et des règlements pour l'établissement des coûts et d'effectuer, au besoin, des vérifications des systèmes comptables et statistiques des compagnies de chemins de fer.

La Direction des services juridiques et du secrétariat émet les décisions et les arrêtés de l'Office; en 1999, ce dernier a rendu 729 décisions officielles et 632 arrêtés. La Direction dispense aussi des avis juridiques au sein de l'Office et représente ce dernier devant les tribunaux. Son personnel prend part au déroulement des réunions et des

non-respect du Règlement sur les trans-
ports aériens, compte tenu de la nature
de l'infraction.

- De concert avec certains clients, et
suivant une initiative pangouver-
nementale, l'Office a commencé à
chercher de nouveaux modes de
réglement des différends dans le but
d'établir un moyen extrajudiciaire de
régler ces derniers. Il a créé un comité
consultatif chargé de la question, réu-
nissant des représentants de l'industrie,
pour l'aider à concevoir un nouveau
mode de règlement et pour en faire
l'essai d'un projet pilote.
- En décembre, l'Office a reçu une pre-
mière plainte au sujet d'un droit fixe
par une administration portuaire, for-
mulée en vertu des nouvelles disposi-
tions de la *Loi maritime du Canada*.

MANDAT

L'Office est un tribunal administratif
quasi judiciaire indépendant chargé de
rendre des décisions sur une vaste gamme
de questions se rapportant aux transports

au Canada. Ce mandat couvre la
délivrance de licences aux transporteurs
aériens et de certificats d'aptitude aux
transporteurs ferroviaires, et comporte le
pouvoir de régler certaines plaintes rela-
tives à la tarification et aux services.

L'Office est aussi l'autorité canadienne en
matière d'aéronautique pour les questions
touchant la réglementation économique
des transporteurs aériens. Il a également
le pouvoir, pour ce qui est du réseau de
transport de compétence fédérale, d'éli-
miner les obstacles abusifs au déplace-
ment des personnes ayant une déficience.

L'Office est un organisme de réglementa-
tion économique qui recourt à ses pou-
voirs réglementaires conjointement avec
ses pouvoirs de règlement des différends.

Le cas échéant, il encourage les parties à
résoudre leurs différends à l'amiable.

Parce qu'il exerce surtout son pouvoir
d'enquête et son pouvoir décisionnel en
réaction aux plaintes qu'il reçoit, l'Office
a pris des mesures pour aider les expédi-
teurs, les transporteurs, les voyageurs,
les municipalités et les autres parties
intéressées du réseau de transport fédéral
à comprendre pleinement ses rôles et
responsabilités, ainsi que les droits que
la Loi confère à ces personnes. Ses
activités de communication et de con-
sultation revêtent de ce fait une grande
importance dans ses travaux. L'Office
déploie des efforts concrets pour expli-
quer le fonctionnement des lois cana-
diennes en matière de transport et
pour décrire son fonctionnement aux
Canadiens. Il sollicite aussi des opinions
sur les modifications réglementaires qui
toucheront l'industrie des transports.

FONCTIONNEMENT DE L'OFFICE

L'Office est composé d'un président qui
agit à titre de premier dirigeant, d'un
vice-président, de cinq autres membres
et de 245 employés.

**L'Office recourt à ses pouvoirs de
réglementation économique conjointement avec
ses pouvoirs de règlement des différends.**

Puisque ce sont les plaintes qui dictent le
mode opératoire de l'Office, celui-ci a mis
au point une approche visant à assurer le
traitement rapide, efficace et équitable
des plaintes. Ainsi, chaque demande ou
plainte reçue est attribuée à un comité
d'examen, formé d'au moins deux mem-
bres, qui détermine les mesures à prendre.
Une fois que les parties ont présenté leurs
plaidoiries écrites, le personnel de l'Office
effectue toute analyse demandée par les

Au cours de 1999, troisième année complète d'activités de l'Office des transports du Canada, des changements importants se sont produits dans le système de transport canadien.

Progresser avec le temps

INTRODUCTION

En 1999, au cours de sa troisième année complète d'activités, l'Office

des transports du Canada n'a cessé de parfaire sa façon d'appliquer les dispositions de la Loi sur les transports au Canada (la Loi). L'Office a eu d'ailleurs recours à l'éducation et à la consultation pour appuyer son rôle d'organisme de réglementation des transports et de tribunal administratif. Il a aussi réagi à de nombreux changements survenus dans l'industrie des transports, un secteur qui connaît une évolution rapide.

- Tout au long de l'année, l'Office a tenu de vastes consultations sur les améliorations à apporter au réseau de pilotage maritime et a soumis une série de recommandations à ce sujet au ministre des Transports.
- L'Office a veillé à ce que tous les transporteurs aériens canadiens et étrangers titulaires d'une licence continuent de disposer d'une assurance-responsabilité n'excluant pas les réclamations liées au passage à l'an 2000, conformément aux exigences de la Loi.
- L'Office a déployé de plus grands

- efforts pour informer les personnes âgées sur les questions en matière d'accessibilité dans les transports, dans le cadre de l'Année internationale des personnes âgées.
- En juin, l'Office a préparé le *Rapport sur le mouvement du grain de l'Ouest*, aux fins de l'examen mené par M. Arthur Kroeger sur le transport et la manutention du grain au Canada. En juin également, l'Office a publié un troisième code d'application volontaire, le *Code de pratiques - Accessibilité des travailleurs pour les personnes ayant une déficience*.
- À l'automne, des propositions ont été déposées en vue de la restructuration d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien International. Le personnel de l'Office a collaboré avec celui de Transports Canada pour mettre au point les dispositions législatives appropriées en réponse à la fusion projetée.
- En novembre, les nouvelles sanctions pécuniaires administratives de l'Office sont entrées en vigueur. Celles-ci lui permettent d'imposer une plus vaste gamme de sanctions en cas de

- les dispositions régissant le transfert et la cessation d'exploitation des lignes de chemin de fer peuvent entraver le maintien du service ferroviaire, la capacité des chemins de fer de se départir de leurs lignes et de leurs intérêts dans des délais raisonnables ou encore la possibilité pour les municipalités d'acquiescer des lignes, quelle qu'en soit l'intention;
- les dispositions de la Loi régissant l'offre publique, la vente et l'interruption de certains services aériens pourraient nécessiter de légères modifications.

Le présent rapport annuel est le dernier rapport de l'Office que le ministre des Transports déposera au Parlement avant d'entreprendre l'examen de la Loi prévu dans celle-ci, examen qui devrait débuter à l'été 2000. L'information contenue dans le chapitre 3 devrait être des plus utiles au Ministère pour la réalisation de cet exercice. En plus de résumer les activités de la dernière année, le rapport annuel décrit celles que l'Office prévoit entreprendre prochainement. Ces activités, décrites au chapitre 4, comprennent :

- participer à l'examen prochain de la Loi;
- régler les différends entre les autorités portuaires et les utilisateurs au sujet des frais;
- tenir un nouveau sondage auprès des voyageurs ayant une déficience, pour se faire une meilleure idée de la façon dont le réseau de transport répond à leurs besoins;
- modifier le rôle de l'Office en matière de transport aérien, suivant les modifications apportées à la Loi;
- poursuivre les efforts d'élaboration et de mise en œuvre d'un nouveau mode de règlement des différends;
- appuyer les efforts déployés par le gouvernement fédéral pour améliorer l'accès et les services grâce à des technologies de l'information innovatrices;
- mettre à jour son plan stratégique.

Dans sa troisième année complète d'activités, l'Office a su s'adapter aux changements survenus dans l'industrie des transports. Dans ses actions et ses décisions, il a été réceptif aux changements se produisant sur la scène internationale et dans l'ensemble de la société canadienne. Alors qu'il se prépare à s'engager dans le nouveau millénaire, l'Office continuera de parcourir le pays pour entendre les points de vue des fournisseurs et des utilisateurs des services de transport; il continuera d'inciter les Canadiens à lui faire part de leurs opinions par l'entremise de sondages, de bulletins, de lignes téléphoniques sans frais, d'Internet, ainsi que par d'autres moyens. En s'appuyant sur les ressources dont il dispose, l'Office continuera d'aider le secteur des transports à faire face aux difficultés que rencontre cette industrie. Il continuera également d'aider les utilisateurs du réseau de transport à faire connaître leurs besoins et à régler leurs divergences avec les fournisseurs de services. L'Office cherche à constamment améliorer ses connaissances de l'industrie des transports. Une telle expertise lui sera des plus utiles dans ses efforts pour établir un réseau de transport efficace et accessible à tous les Canadiens tout en continuant de progresser avec le temps.

Au cours des quatre années d'application de la Loi sur les transports au Canada (la Loi), le secteur canadien des transports n'a cessé d'évoluer. Pendant cette période, l'Office des transports du Canada a continué de s'adapter afin d'appuyer l'industrie canadienne des transports et ses utilisateurs. L'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant chargé de rendre des décisions sur une vaste gamme de questions se rapportant aux transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada. Il a le pouvoir de régler diverses plaintes relatives aux prix, aux services et à d'autres aspects des transports, et il favorise le règlement à l'amiable des différends, s'il y a lieu.

l'Office délivre les licences aux transporteurs aériens et les certificats d'aptitude aux compagnies de chemin de fer, fait fonction d'autorité canadienne en matière d'aéronautique pour les questions se rapportant à la réglementation économique des transporteurs aériens et rend des décisions visant l'élimination des obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport de compétence fédérale.

Les responsabilités de l'Office sont nombreuses et diversifiées. Le paragraphe 42(1) de la Loi sur les transports au Canada stipule que l'Office doit présenter annuellement un rapport sur ses activités. Celles-ci sont décrites en détail au chapitre 2. Les principales activités dont l'Office s'est acquitté cette année :

- examiner des dispositions sur le pilotage maritime;
- formuler des commentaires sur les recommandations visant le remaniement du réseau de transport et de maintenance du grain;
- dispenser des conseils aux fins de l'élaboration de la législation faisant suite à la fusion proposée d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien;
- informer les personnes ayant une déficience et les personnes âgées au sujet de l'accessibilité des moyens de transport;
- publier le Code de pratiques : Accessibilité des transporteurs pour les personnes ayant une déficience;
- vérifier à ce que les transporteurs aériens disposent d'assurances-responsabilité adéquates pour faire face aux réclamations liées au passage à l'an 2000;
- adopter un programme de sanctions administratives pécuniaires;
- mettre en place la structure d'un nouveau mode de règlement des différends.

Le paragraphe 42(2) de la Loi exige que l'Office effectue chaque année une évaluation de l'effet de la Loi. On trouvera au chapitre 3 l'évaluation des difficultés que l'Office a rencontrées dans l'application de la Loi, et incluant les préoccupations suivantes :

- les délais prévus dans la Loi pour rendre les décisions, qui peuvent être insuffisants pour que l'Office ou les autres parties puissent résoudre les questions;
- les questions de procédures soulevées pendant le processus d'arbitrage peuvent miner la possibilité de conclure un processus équitable;
- la définition de « chemin de fer relevant de la compétence fédérale » est ambiguë;

Dans sa troisième année complète d'activités, l'Office des transports du Canada a évolué dans un environnement dynamique. En dépit des nombreux changements, il a continué de collaborer étroitement avec les fournisseurs et les utilisateurs du réseau de transport canadien pour garder ce réseau efficace et accessible. Dans l'exercice de ses fonctions quasi judiciaires, l'Office a rendu un certain nombre de décisions qui auront une incidence profonde sur l'industrie canadienne des transports.

Ce rapport annuel présente le détail des activités de l'Office en 1999. Il jette aussi un regard vers l'avenir en décrivant les activités futures de l'Office, ainsi que les grandes questions qu'il prévoit devoir traiter à compter de l'an 2000. En outre, comme le prévoit la *Loi sur les transports au Canada*, le rapport comprend l'évaluation de l'Office au sujet de l'effet de la Loi. Cette évaluation devrait s'avérer utile au ministre des Transports lorsqu'il entreprendra l'examen de la Loi prévu dans cette dernière, examen devant débiter à l'été 2000.

À titre d'organisme de réglementation équitable et soucieux de transparence et à titre de tribunal quasi judiciaire, l'Office joue un rôle important dans le réseau de transport du Canada. Il aide les fournisseurs et les utilisateurs des services à résoudre leurs différends de façon efficace, hors des tribunaux, en ne recourant à la réglementation que lorsque celle-ci est nécessaire.

Je crois que l'Office s'est bien adapté aux conditions changeantes caractérisant une industrie des transports en rapide évolution. J'estime que l'Office est en bonne position pour continuer d'appliquer les politiques gouvernementales en matière de transports tout en offrant une tribune pour la résolution des différends. À l'heure où l'Office s'apprête à entreprendre une nouvelle phase de son mandat, à la suite de l'examen prochain de la Loi, je suis persuadé qu'il continuera de progresser avec le temps.

Marian L. Robson

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA



Marian L. Robson*
Président
Ottawa (Ontario)
ancien membre
d'une administration
portuaire, cadre d'un
chemin de fer et
membre de l'Office
national des transports

Jean Patenaude*
Vice-président
Montréal (Québec)
ancien conseiller à
Transports Canada et
avocat général d'une
compagnie ferroviaire

Keith Penner*
Membre
Ottawa (Ontario)
ancien député à la
Chambre des communes
pour la circonscription
Cochrane-Supérieur et
ancien membre de l'Office
national des transports

Richard Cashin*
P.C., O.C., LL.D

Membre
St. John's
(Terre-Neuve)

avocat, ancien président
et fondateur de la

Newfoundland
Fishermen's Union

Mary-Jane Bennett***
Membre
Winnipeg (Manitoba)
avocate et membre actif de
plusieurs conseils et comités

Gilles Dufault***
Membre
Verdun (Québec)
ancien cadre supérieur de
Via Rail et consultant en
stratégies d'affaire

Michael A. Sutton**
Membre
Willowdale (Ontario)
ancien président
de la Commission
d'organisation de la
Ville de Toronto et
cadre d'une entreprise
de télécommunications

* depuis le 1^{er} juillet 1996
** depuis le 22 décembre 1997
*** depuis le 20 janvier 1998

Membres de l'Office des transports du Canada iv

Message du Président. v

Sommaire. vi

CHAPITRE 1

Progresser avec le temps 1

Introduction 1

CHAPITRE 2

Activités de l'Office en 1999 6

Transport maritime 6

Transport ferroviaire 11

Transport aérien 24

Accessibilité pour les personnes ayant une déficience 36

CHAPITRE 3

Évaluation de l'effet de la Loi 50

Délai pour rendre une décision 50

Transport ferroviaire 52

Transport aérien 57

Conclusion 58

CHAPITRE 4

Perspectives d'avenir 59

ANNEXES

1 : Lois et règlements en vigueur en 1999 65

2 : Personnel de l'Office. 66

3 : Causes portées devant la Cour suprême du Canada et la Cour fédérale, et pétitions au gouverneur en conseil 69

4 : Comité consultatif de l'Office et participants aux groupes de travail. 74

5 : Compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale au 31 décembre 1999 75

© Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada 2000
Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-64967-2

N° de catalogue TWI-1/1999

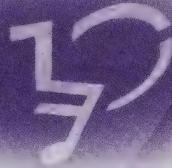
Le présent rapport annuel et d'autres publications de
l'Office sont disponibles sur le site Internet de l'OTC à
www.otc.gc.ca

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office
et ses programmes en composant le (819) 997-0344
(sans frais : 1-888-222-2592)

Toute correspondance doit être adressée à :

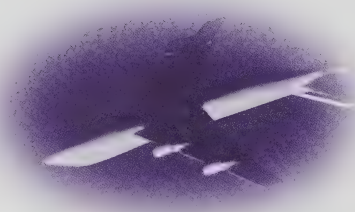
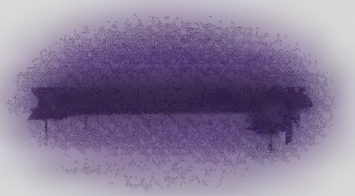
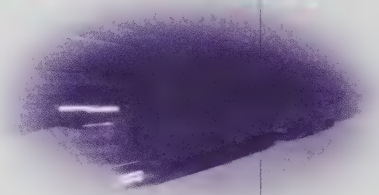
Office des transports du Canada
Edifice Jules-Léger
15, rue Eddy
Hull (Québec)
K1A 0N9

Cette publication est disponible en formats alternatifs.



Progresser avec le temps

1999
RAPPORT ANNUEL



Marian L. Robson

Marian L. Robson

considération.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 1999. Celui-ci est déposé en vertu de l'article 42 de la Loi sur les transports au Canada et comprend également l'évaluation de l'effet de la Loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

Monsieur le Ministre,

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Edifice Transports Canada
Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

Mai 2000



www.otc.gc.ca

Notre mission est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et de la réglementation essentielle.

Énoncé de mission

Progresser avec le temps

1999

RAPPORT ANNUEL

OFFICE DES
TRANSPORTS DU
CANADA



